

# ANALYSE & CONJONCTURE

## ENQUÊTE SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Centre de Gestion de la fonction publique territoriale des Bouches-du-Rhône

### ÉDITO

**Depuis la publication de l'accord cadre du 20 novembre 2009 sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique, la qualité de vie au travail et la prévention de l'ensemble des risques professionnels, y compris les risques psychosociaux, sont un enjeu majeur pour les employeurs publics.**

Dans la fonction publique territoriale, c'est la circulaire du 25 juillet 2014, relative à la mise en œuvre de l'accord cadre du 22 octobre 2013 concernant la prévention des risques psychosociaux, qui est venue préciser les modalités de déploiement du plan national de prévention des risques psychosociaux (RPS).

Les Centres de Gestion inscrits au cœur de ce dispositif ont contribué depuis plusieurs années au développement d'une culture de prévention des RPS, en organisant des sessions d'information, de sensibilisation et également en accompagnant les collectivités dans la réalisation des premiers diagnostics RPS.

Cette année, le CDG 13 s'est engagé, aux côtés de Sofaxis, dans une Enquête départementale de Qualité de Vie au Travail.

L'objectif de cette enquête est double : connaître les principales préoccupations des agents territoriaux dans les collectivités et établissements publics du département et favoriser

le déploiement par les employeurs publics d'actions pérennes et adaptées à leurs organisations.

43 % des agents interrogés ont répondu à l'enquête, les résultats reflètent les contraintes actuelles de notre département et sont riches d'enseignements.

**M. Georges CRISTIANI**

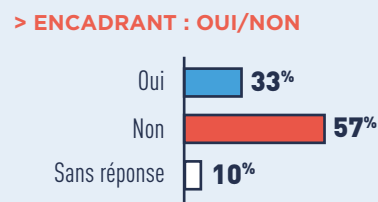
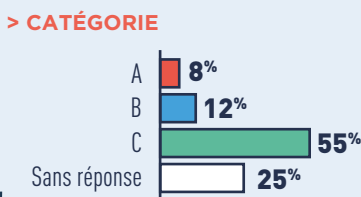
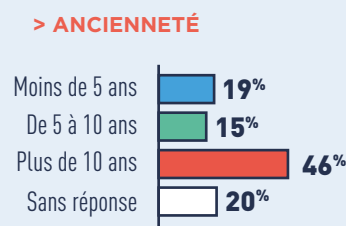
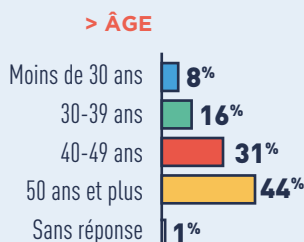
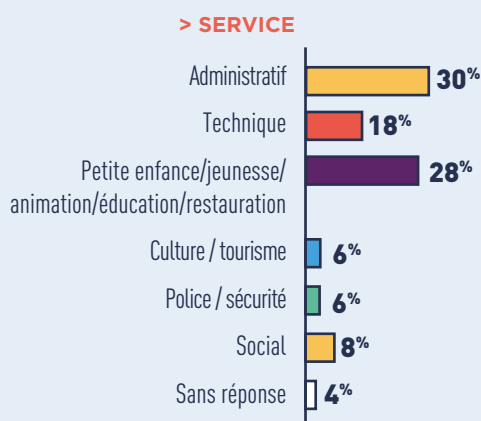
Président du Centre de Gestion des Bouches-du-Rhône

### LE PROFIL DES RÉPONDANTS

Cette enquête a été menée auprès de 15 collectivités adhérentes au Centre de Gestion des Bouches-du-Rhône. Au total, 1 648 agents ont accepté de répondre au questionnaire, soit 43 % des personnes interrogées. Ce taux de retour garantit une bonne représentativité des résultats obtenus.

Parmi l'ensemble des répondants, plus de la moitié travaille dans un service administratif, de petite enfance, de jeunesse, d'animation, d'éducation ou de restauration (58 %) et 18 % dans un service technique. Ils sont majoritairement âgés de 50 ans ou plus (44 %), avec une ancienneté de plus de 10 ans pour 46 % d'entre eux. La catégorie C est la plus représentée parmi les répondants (55 %). Un tiers des répondants exercent une fonction d'encadrement au sein de sa collectivité.

### Répartition des répondants par :



LES AGENTS AYANT PARTICIPÉ À L'ENQUÊTE SONT GLOBALEMENT SATISFAITS DE LEUR QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL AU JUGÉ DE LA NOTE DE SATISFACTION, MOYENNE ATTRIBUÉE :

**6,2/10**



## LES POINTS FORTS

### ET ASPECTS POSITIFS DU TRAVAIL

Les agents territoriaux du département des Bouches-du-Rhône estiment que leur travail nécessite d'apprendre des choses nouvelles (84 %) et leur permet d'avoir des activités variées (86 %). Ces aspects sont perçus positivement puisque près de 80 % des répondants sont d'accord sur le fait que cette diversité est une source de motivation dans leur travail.

Les tâches sont clairement définies pour neuf personnes sur dix et 82 % d'entre elles trouvent leur travail intéressant. Près des trois quarts affirment avoir assez de liberté pour décider comment réaliser leur travail et 70 % peuvent prendre des décisions et influencer le déroulement de leurs missions.

« LES RELATIONS AVEC LES COLLÈGUES ET LES USAGERS, AINSI QUE LE CONTENU DU TRAVAIL SONT DES FACTEURS IMPORTANTS POUR LES AGENTS DU DÉPARTEMENT DES BOUCHES-DU-RHÔNE »

La vision favorable des agents sur les valeurs et le sens du travail au sein de leur collectivité est un point à valoriser et à maintenir à l'avenir.

Plus de 95 % des agents estiment que remplir une mission de service public est important pour eux, et plus des trois quarts sont fiers d'exercer leur activité professionnelle au sein de leur collectivité.

Le sentiment de faire un travail utile dans leur mission est une valeur partagée et soutenue par l'implication commune de l'ensemble des agents.

Le travail est jugé majoritairement compatible avec la vie personnelle pour 85 % des répondants.

L'ambiance de travail positive entre collègues est un facteur de réussite à pérenniser pour garantir la motivation des agents.

L'ambiance de travail influence grandement la satisfaction des agents dans leur collectivité.

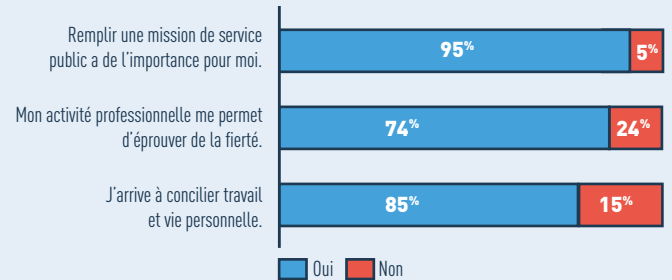
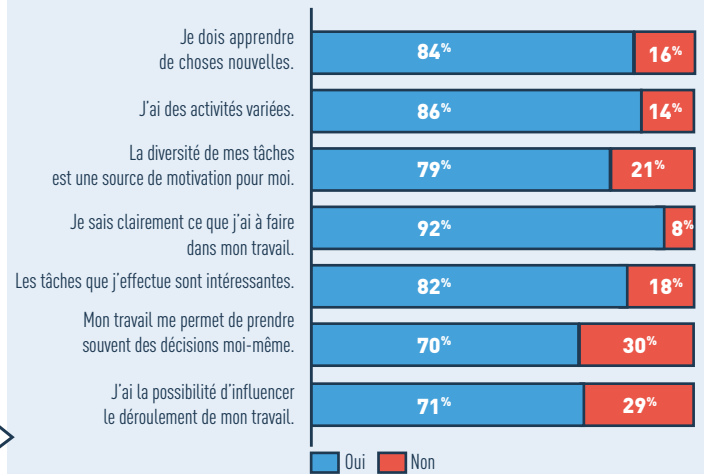
Près de 50 % des répondants attribuent une note de 8 sur 10 à l'ambiance de travail dans leur équipe. À l'inverse, un quart d'entre eux donnent une note inférieure à la moyenne.

Les relations avec les collègues sont positives. Les répondants trouvent leurs collègues amicaux et professionnellement compétents. L'entraide est également présente entre agents.

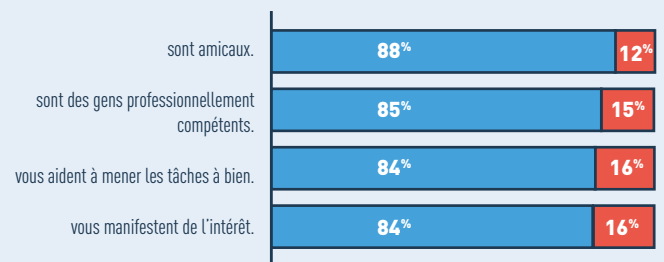
Sept agents sur dix estiment être soutenus par leur hiérarchie en cas de situation difficile et ressentent de l'attention de la part de leur encadrement.

Trois répondants sur quatre déclarent que leur responsable est à l'écoute des agents de son équipe et peuvent exprimer librement une opinion ou une difficulté au sujet de leur travail.

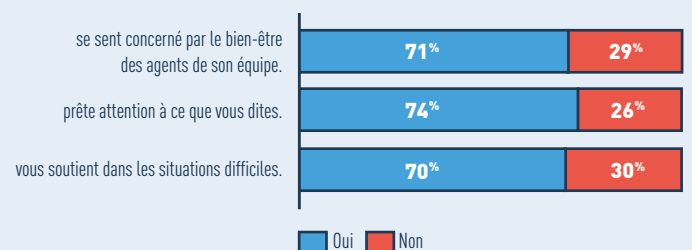
#### Ces situations vous correspondent-elles ?



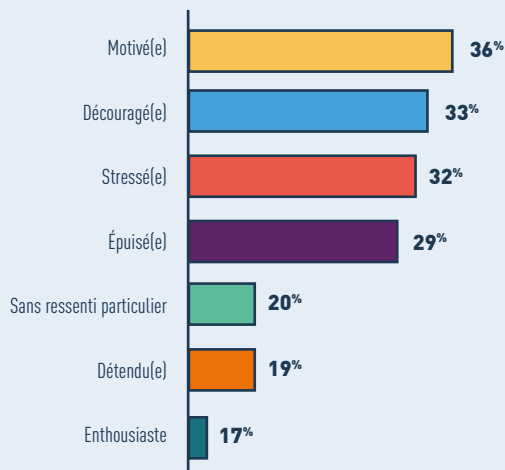
#### Vos collègues :



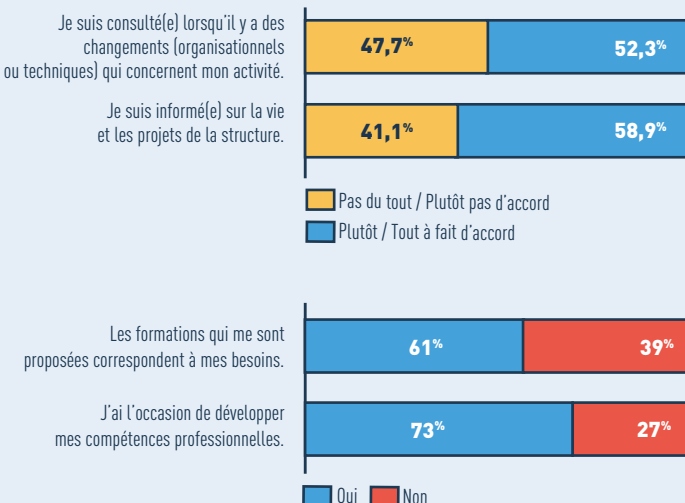
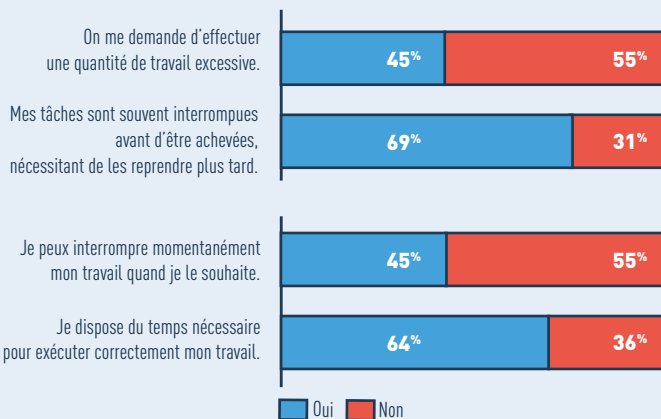
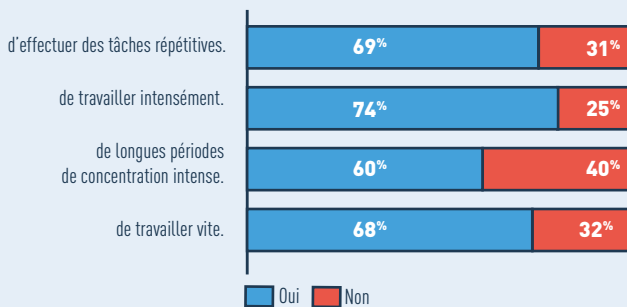
#### Votre responsable hiérarchique direct :



### Le plus souvent, vous débutez votre journée en vous sentant : (Plusieurs réponses possibles)



### Mon travail me demande :



## DES DIFFICULTÉS RESENTIES

De manière générale, la satisfaction des agents est positive avec une note moyenne de 6,2 sur 10. Cependant, ils sont 39 % à estimer que ce niveau de satisfaction a diminué au cours des 6 derniers mois.

Le ressenti en début de journée est plutôt négatif pour trois agents sur dix, qui se sentent découragés, stressés ou épuisés.

Ce ressenti se retrouve principalement au sein des services techniques et de police.

« L'URGENCE DES TÂCHES, LA QUANTITÉ DE TRAVAIL ET L'ENVIRONNEMENT GÊNANT SONT LES PRINCIPALES CONTRAINTES PERÇUES PAR LES AGENTS. »

### Des exigences de travail non adaptées.

Pour la plupart des agents du département des Bouches-du-Rhône, leur travail est jugé comme étant répétitif (69 %), intensif (74 %) et demandant de longues périodes de concentration (60 %).

De plus, ils doivent exécuter leur travail rapidement (68 %), et plus d'un tiers estiment ne pas avoir assez de temps pour le réaliser de manière satisfaisante.

Ils sont également nombreux à juger leur quantité de travail excessive (45 %). Par ailleurs, plus des deux tiers affirment que leurs tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées (nécessitant de les reprendre plus tard).

Par ailleurs, seuls 45 % des agents ont la possibilité d'interrompre momentanément leur travail de leur plein gré.

### Des interrogations sur l'avenir sources d'inquiétude.

Alors que 33 % des répondants s'attendent à vivre des changements indésirables dans leur travail, ils sont 48 % à dire ne pas être consultés lors des changements relatifs à leur emploi, et 41 % à ne pas être informés sur la vie et les projets de leur collectivité.

Ce déficit ressenti d'information concourt à un sentiment d'insécurité dans l'emploi qui ajoute aux agents une contrainte supplémentaire à leur charge de travail.

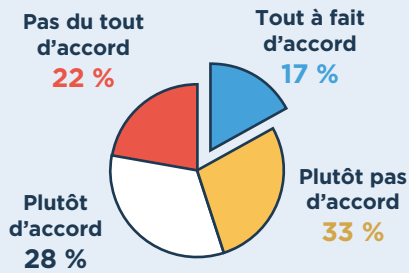
### Développer l'autonomie des agents.

Globalement, l'autonomie des agents peut être améliorée au vu de la note de satisfaction moyenne de cette thématique, inférieure à la satisfaction générale (respectivement 5,9 pour 6,2).

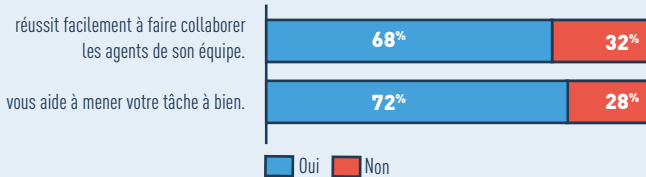
Près de 40 % des agents estiment que les formations proposées ne correspondent pas à leurs besoins et 27 % affirment qu'ils n'ont pas la possibilité de développer leurs compétences professionnelles.

Au-delà des formations, une réflexion plus globale au sujet de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) serait à mettre en place, afin d'anticiper les effets du vieillissement de la population.

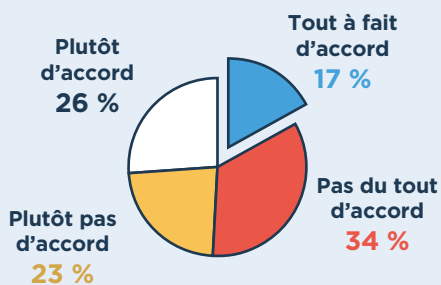
### Attendre le travail de collègues ou d'autres services ralentit souvent mon propre travail :



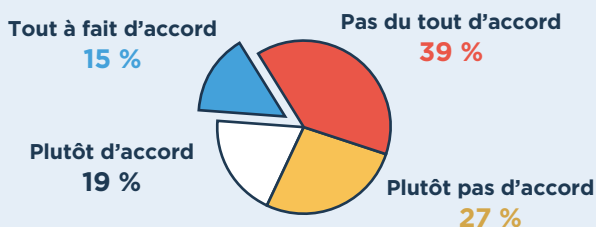
### Votre responsable hiérarchique direct :



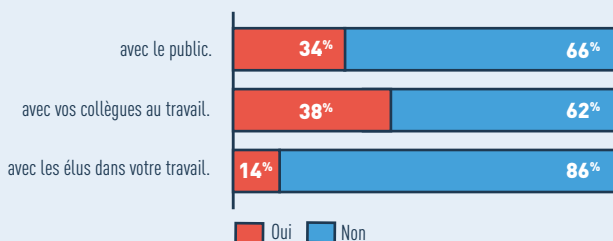
### Dans le cadre de mon travail, j'ai été confronté(e) à des pressions psychologiques :



### J'ai vécu des tensions avec ma hiérarchie au travail :



### Vous avez vécu des tensions :



D'autre part, 45 % d'entre eux affirment qu'il leur est nécessaire d'attendre le travail d'autres collègues, ce qui ralentit souvent leur activité.

Ce sont les agents de catégorie A, ainsi que ceux issus d'un service administratif, qui sont le plus souvent en accord avec cette affirmation.

Malgré une ambiance générale au travail positive, les relations avec le responsable hiérarchique direct sont plus nuancées. Pour 30 % des agents, l'entraide et la capacité du responsable à faire collaborer les agents de son équipe restent à améliorer.

Par ailleurs, plus d'un tiers des agents affirme recevoir des ordres contradictoires de la part d'autres personnes que leur hiérarchie.

Partager les choix organisationnels et clarifier les méthodes de fonctionnement au quotidien permettent de lever facilement une bonne part de ces contraintes.

### Des tensions présentes au sein des collectivités.

Beaucoup d'agents déclarent avoir été confrontés au cours des 6 derniers mois à des pressions psychologiques (43 %). Ils sont également 34 % à avoir vécu des tensions avec leur hiérarchie directe.

Ces deux facteurs, qui influencent fortement le niveau de satisfaction globale, sont à surveiller.

Le service du secteur social est particulièrement touché par ces deux facteurs.

Près des deux tiers des agents de ces services (61 %) sont d'accord avec le fait qu'ils sont confrontés à des pressions psychologiques, dont 23 % tout à fait d'accord avec cette affirmation.

Par ailleurs, un agent sur trois déclare avoir vécu des tensions au cours des 6 derniers mois précédant l'enquête, et notamment en interne avec des collègues pour plus d'un tiers des répondants. Cette proportion se vérifie quel que soit le service de rattachement, avec un maximum dans les services techniques qui affichent une part de 41 % d'agents qui ont pu être confrontés à cette situation.

De même, les services au contact direct avec la population relèvent avoir vécu des tensions avec le public, c'est particulièrement le cas des services sociaux et de police avec respectivement 53 % et 62 % des agents concernés, signe des difficultés à exercer une mission auprès d'usagers toujours plus exigeante et dans des conditions d'exercice complexes, contraintes et délicates.

Pour leur part, les relations avec les élus ne semblent pas être source de tension pour 86 % des répondants.

Ces difficultés dans l'exercice du travail, impactent peu la capacité des agents à assurer leurs missions, puisque la grande majorité d'entre eux (78 %) se sentent parfaitement capables de faire face à des situations de tensions ou émotionnellement difficiles.

## IMPACT SUR LA SANTÉ AU TRAVAIL

**Les différents métiers des agents interrogés ne présentent pas les mêmes problématiques en termes d'impact du travail sur leur santé. C'est pourquoi il est intéressant de mettre en exergue les métiers qui sont les plus touchés par des problématiques liées à la santé.**

Près de 40 % des agents affirment que leur travail a un impact négatif sur leur état de santé physique (38 %), un ressenti majoritairement partagé pour les agents des services de police, de sécurité (47 %) et des services techniques (44 %).

Un tiers des répondants déclare également sentir des effets néfastes de leur travail sur leur santé psychique (34 %). Les répondants des services de police et de sécurité sont également plus nombreux à le penser (45 %), puis dans une moindre mesure les agents des services du secteur social (39 %) et des services administratifs (35 %).

Au global, l'impact ressenti du travail sur la santé se mesure presque tout autant sur des critères physiques (38 %) que sur des critères psychiques (35 %). Alors que la charge mentale très présente dans les services de police (45 %) confrontés à des situations spécifiques liées à l'activité de sécurité, elle l'est également dans les services administratifs (39 %) à un niveau supérieur à la moyenne des répondants.

La contrainte physique, quant à elle, prégnante dans les services techniques (44 %) est également ressentie dans les services de la petite enfance (42 %) montrant ainsi la pénibilité de ces métiers tout autant exigeants.

Les métiers de la sécurité sont fortement exposés car ils sont les premiers en termes de charge physique mais également de charge psychique, qui exercent toutes deux à niveau quasiment équivalent un impact négatif ressenti par presque un agent sur deux dans cette filière.

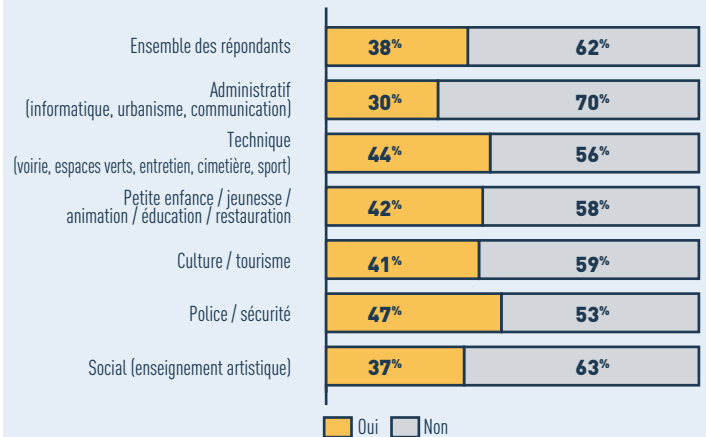
« LES DOULEURS PHYSIQUES, TOUT COMME LES CONTRAINTES MENTALES, CONSTITUENT LES PREMIERS SIGNES D'ALERTE LIÉS À L'USURE PROFESSIONNELLE. L'ATTENTION PORTÉE À CES FACTEURS, PHYSIQUES ET PSYCHOLOGIQUES, DOIT PERMETTRE UNE ÉVOLUTION, À LA FOIS DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL, COMME DE L'ADAPTATION DE LA CHARGE DE TRAVAIL AINSI QUE DU MATÉRIEL UTILISÉ, DANS LE BUT DE GARANTIR UNE EMPLOYABILITÉ DURABLE DES AGENTS. »

Au cours des 6 derniers mois, 81 % des agents disent n'avoir jamais été arrêtés pour un motif en lien avec leur travail. 16 % ont été absents 1 à 2 fois et 3 % se sont arrêtés au moins 3 fois sur le dernier semestre.

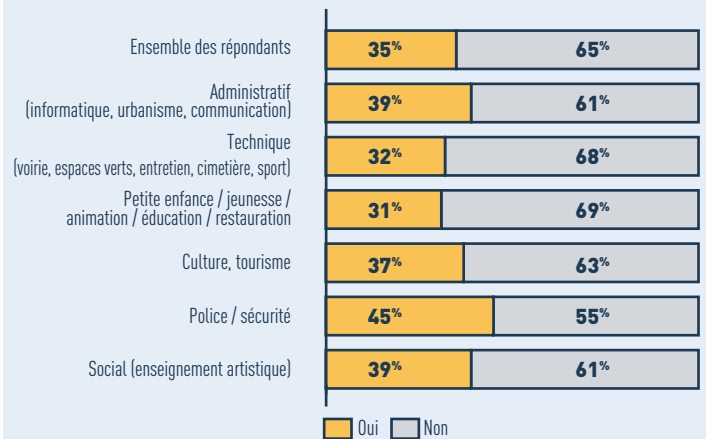
Ce sont les agents du secteur social qui se sont arrêtés le plus souvent (25 %). Viennent ensuite les agents des services techniques (22 %).

Malgré les contraintes ressenties, les services de police arrivent en troisième position avec 21 %.

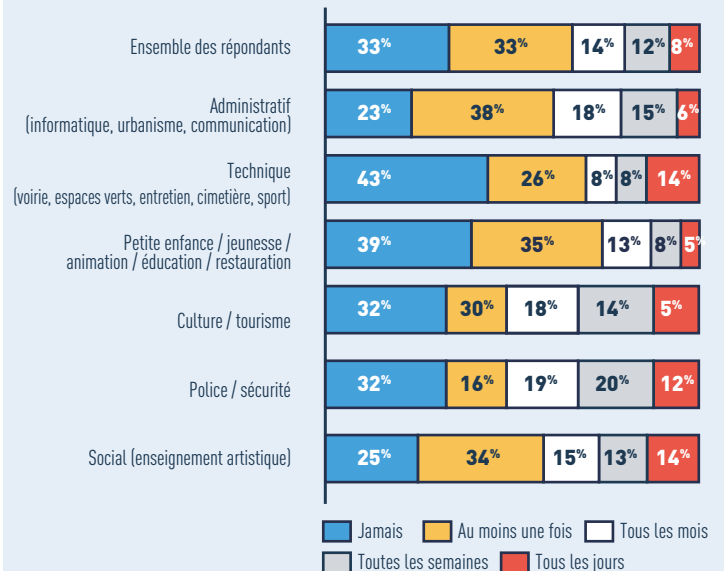
### Mon travail a un impact négatif sur mon état de santé physique.



### Mon travail a un impact négatif sur mon état de santé psychique :



### Au cours des 6 derniers mois, mon travail a eu des incidences sur la qualité de mon sommeil :



## SYNTHÈSE

Les agents territoriaux du département des Bouches-du-Rhône ont le sentiment de se sentir utiles dans le cadre de leur travail et reconnaissent avoir la possibilité de concilier, dans la majorité des cas, vie professionnelle et vie personnelle.

Peu soumis aux incivilités et aux comportements agressifs, ils bénéficient d'une ambiance de travail agréable, des collègues compétents, amicaux qui s'entraident.

Cette vision favorable des agents sur les valeurs et le sens du travail au sein de leur collectivité est un aspect à valoriser et à maintenir à l'avenir.

À l'inverse, les agents du département partagent dans la majorité des cas, un sentiment d'insécurité au travail. Celui-ci trouve son origine dans une planification du travail parfois insuffisante et un manque de communication au sujet des changements techniques ou organisationnels qui impactent leur quotidien, de même que le manque de transmission d'informations au sujet des projets de la collectivité.

Ainsi, favoriser les marges de manœuvre des agents et veiller à la communication des enjeux et des objectifs de la collectivité doivent demeurer deux axes d'amélioration prioritaires pour les élus et l'encadrement.

### CONTACTS CDG 13

#### Delphine Rullier

Responsable du Pôle Santé  
drullier@cdg13.com

#### Julie Drebel

Chef du service Prévention et Sécurité au Travail  
jdrebel-serrano@cdg13.com

#### Service Prévention et Sécurité

preventeurs@cdg13.com



Retrouvez nos avis d'experts  
sur le blog Expertises publiques :  
[www.blog-expertises-publiques.com](http://www.blog-expertises-publiques.com)



#### CENTRE DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE DES BOUCHES-DU-RHÔNE

Boulevard de la Grande Thumine  
CS10439 - 13098 AIX EN PROVENCE CEDEX 2  
Tél. : 04 42 54 40 50



Publication réalisée et diffusée par : Sofaxis  
Directeur de la publication : Pierre Souchon  
Rédaction : Équipe statistique

Contact collectivités :  
Tél. : 02 48 48 15 15 - Fax : 02 48 48 15 16 - [relations.clients@sofaxis.com](mailto:relations.clients@sofaxis.com)

Contact presse :

- Sofaxis - Cathy Guibouret  
Tél. : 02 48 48 14 95 - [relationspresse@sofaxis.com](mailto:relationspresse@sofaxis.com)
- Agence EKNO - Marie-Charlotte Chevalier  
Tél. : 06 63 28 20 85 - [marie-charlotte.chevalier@ekno.fr](mailto:marie-charlotte.chevalier@ekno.fr)



ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001  
EFQM Prize Winner 2002 / Label Égalité