



CENTRE DE GESTION DE LA  
FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE

# RETOUR SUR L'ENQUÊTE SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

*Le ressenti des territoriaux d'Ille et Vilaine*

Le Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale exerce différentes missions favorisant l'application du statut de la FPT, la santé au travail et le dialogue social dans les collectivités du département. La montée des inquiétudes relatives aux mauvaises ambiances et aux différentes formes de malaise au travail est préoccupante. Cependant, ces questions sont complexes à appréhender et les démarches isolées sont inefficaces. C'est pourquoi, il a été décidé de lancer une ambitieuse démarche de sensibilisation, d'analyse et de propositions d'actions collectives pour encourager le bien-être au travail.

La première étape supposait la participation des collectivités et des personnels à une enquête pour recueillir l'appréciation des agents sur leurs conditions de travail : personne ne peut répondre à leur place sur leur niveau de surcharge, de fierté, d'isolement, d'épanouissement ou d'insomnie. Cette phase rencontra un large succès : en un mois près de 4 000 questionnaires anonymes ont été retournés au CDG 35. Comme promis, il est temps d'en diffuser les principaux résultats : « **Vos réponses dessinent votre diagnostic !** ».

Les enseignements très nombreux permettent de mieux cerner les choses qui vont bien et celles qui font mal. En effet, des liens peuvent s'établir entre des critères liés à l'organisation du travail et des troubles individuels. La lecture de ce dossier montre que la santé des agents territoriaux dépend souvent d'aspects professionnels. La mobilisation de tous les acteurs sera donc encore plus nécessaire aux prochaines étapes de la démarche.

## Introduction aux résultats

Étant donné le nombre de questions posées (62), il est impossible ici de présenter l'ensemble des résultats. La sélection qui est faite traduit une volonté de partager notre cheminement de l'analyse. Il y a donc des éléments qui montrent une satisfaction des agents quant à leurs conditions de travail. D'autres reflètent clairement des situations professionnelles difficiles, à l'origine d'une baisse de la qualité de service et au déclin de la santé.

Les points appréciés par  
les agents d'Ille et Vilaine...



### Ce qui fait du bien :

Des collègues qui aident dans le travail ■ le partage des valeurs ■ l'association aux décisions  
■ la compréhension des orientations de la collectivité ■ des tâches intéressantes.



Et ceux qui fâchent

### Ce qui va souvent mal :

Des procédures de travail restrictives ■ des ordres contradictoires qui désorganisent ■ l'intensification du travail ■ la remise en cause de la sécurité de l'emploi ■ l'avis technique du personnel non sollicité ■ le décalage entre compétences et exigences du poste...

Village des Collectivités Territoriales  
1 avenue de Tizé  
CS 13600  
35236 THORIGNÉ-FOUILLARD CEDEX

Téléphone : 02 99 23 31 00  
Télécopie : 02 99 23 38 00  
Site internet : [www.cdg35.fr](http://www.cdg35.fr)  
E-mail : [contact@cdg35.fr](mailto:contact@cdg35.fr)

## Éditorial



*Les représentants des employeurs et des personnels des collectivités de moins de 50 agents émettent à chaque séance du Comité Technique Paritaire des avis sur l'organisation du travail dans le cadre de divers projets de transformation des services. Attentive à la*

*fois à la qualité du service public et à la qualité de vie au travail, l'instance a souhaité pouvoir exercer un regard d'ensemble sur les pressions ressenties dans nos collectivités.*

*L'enquête menée depuis le mois de Septembre 2011 a l'ambition de faire parler des questions sensibles. En y répondant massivement, vous permettez à notre instance représentative d'affirmer désormais que lorsque les conditions de travail se dégradent, chacun est perdant : les mauvaises relations nuisent au service et la santé des agents est menacée. Vous lirez quels sont les indicateurs les plus préoccupants en matière de souffrance au travail et vous verrez qu'il est possible d'agir ensemble par davantage de concertation et d'adaptation des moyens.*

*Le CTP poursuivra ses travaux pour affiner l'étude sur les risques principaux et proposer des recommandations concrètes dès les prochains mois. Nous comptons sur vous pour collaborer à cette démarche et relayer le souci de bien faire en faisant bien !*

**Marie-Thérèse AUNEAU,**  
**Présidente du CTP départemental d'Ille et Vilaine**

## La méthode suivie

Un groupe projet CDG 35/CTP départemental a été constitué pour mener une réflexion sur la prévention des risques psycho-sociaux. Sa composition vise à s'assurer du caractère pluridisciplinaire de la démarche et de l'implication des acteurs des collectivités locales. Il s'est réuni le 9 mai 2011 pour définir les modalités de recueil du ressenti des personnels, puis le 5 décembre en séminaire pour exploiter les données de l'enquête avec l'apport d'intervenants extérieurs (ARACT Bretagne et CARSAT).

Le questionnaire finalisé début juillet a été soumis aux autorités de chaque collectivité de moins de 350 agents pour les inviter à s'associer à l'enquête. 64 % des élus ont ainsi donné leur accord à la diffusion du questionnaire, ce qui a permis de toucher 9492 personnes dont 41 % ont retourné leurs réponses. Soit un taux de retour très fort qui montre clairement l'intérêt et l'implication des agents et des collectivités pour cette enquête.

Les **3922 questionnaires reçus** ont été exploités par lecture optique et le traitement statistique réalisé en partenariat avec la SOFCAP. Le système de code barre mis en place a permis de différencier les collectivités en fonction de leur nature (intercommunalité, mairie de plus de 50 agents...). Ce système de code barre est aussi un moyen efficace pour garantir l'anonymat des agents.

*Le questionnaire élaboré pour cette enquête a permis aux agents territoriaux de s'exprimer sur leurs conditions de travail.*

*Les agents ont donc répondu à un ensemble de 62 questions sur l'activité et sur la santé.*

*Ils ont également fourni des informations sur leurs caractéristiques professionnelles et personnelles tels que le statut, l'âge...*

*Les 3922 réponses recueillies par questionnaires correspondent à un échantillon représentatif des structures territoriales d'Ille et Vilaine si l'on compare les caractéristiques des répondants aux données du bilan social 2009.*

→ **Consultez le questionnaire de l'enquête sur notre site internet [www.cdg35.fr](http://www.cdg35.fr)**

## Des résultats différenciés selon les secteurs d'activité

Environ 7 agents sur 10 disent se sentir bien au travail mais si la majorité des personnels de collectivités est satisfaite, il faut toutefois porter une attention particulière aux 23 % qui sont en mal-être, parce que ce pourcentage représentent plus de 900 personnes. Pour comprendre les situations de travail, il faut bien sûr s'intéresser à ce qui va bien mais aussi tenir compte de ce qui va moins bien. L'avis de tous permet d'avancer.

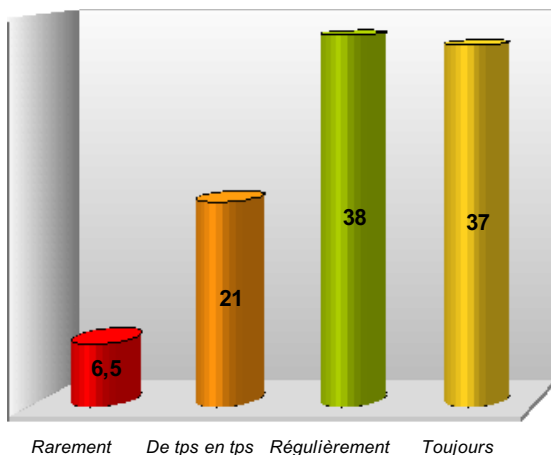
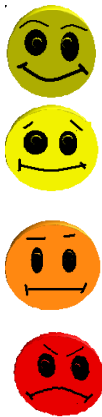
### L'organisation du travail

**Les moyens et la clarté des consignes participent au bien-être des agents de la fonction publique territoriale**

A la question « vous avez les moyens (matériels, informatiques, temps...) pour accomplir un travail de qualité », 36% des agents ont répondu « régulièrement » et 28% « presque toujours ou toujours ».

De même, 48% des répondants indiquent avoir toujours ou presque toujours des consignes claires sur la manière de travailler.

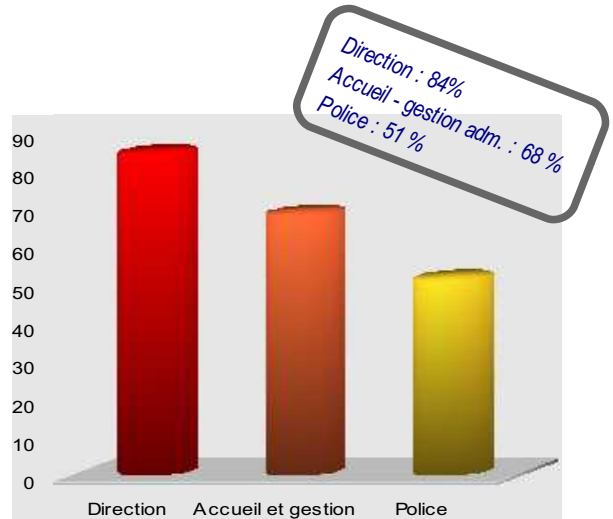
Si l'on associe ces deux informations au stress ressenti, il apparaît que 37 % des personnes qui disposent de moyens adaptés et de consignes claires ne se sentent jamais stressées par le travail (voir graphique).



Moyens disponibles et consignes claires (en %) des agents qui disent ne pas être stressés par le travail

## Le travail de plus en plus complexe, facteur de stress ?

41 % des agents se disent régulièrement interrompus dans leur travail. Cette caractéristique est d'autant plus vraie chez les personnels de direction, les agents d'accueil ou la Police municipale. Ces interruptions entraîneraient plus de stress et de troubles de mémoire.

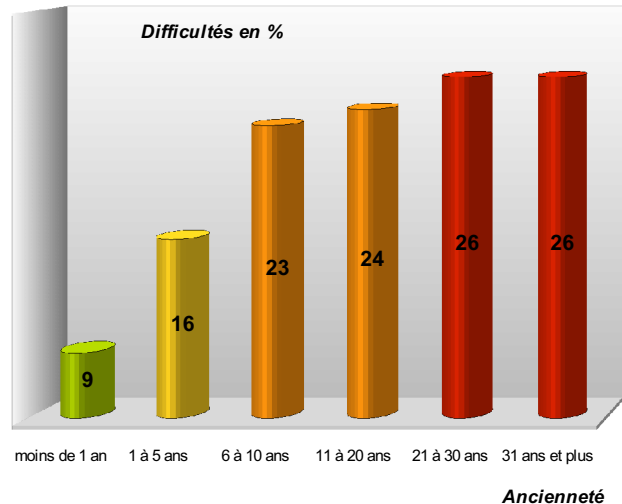


Vous êtes régulièrement interrompu dans votre travail

De plus, 20 % des agents questionnés disent éprouver des difficultés face à leur travail qui devient plus compliqué.

De fait, comme l'illustre le graphique ci-dessous, ces difficultés sont davantage éprouvées par ceux qui ont le plus d'ancienneté dans la FPT.

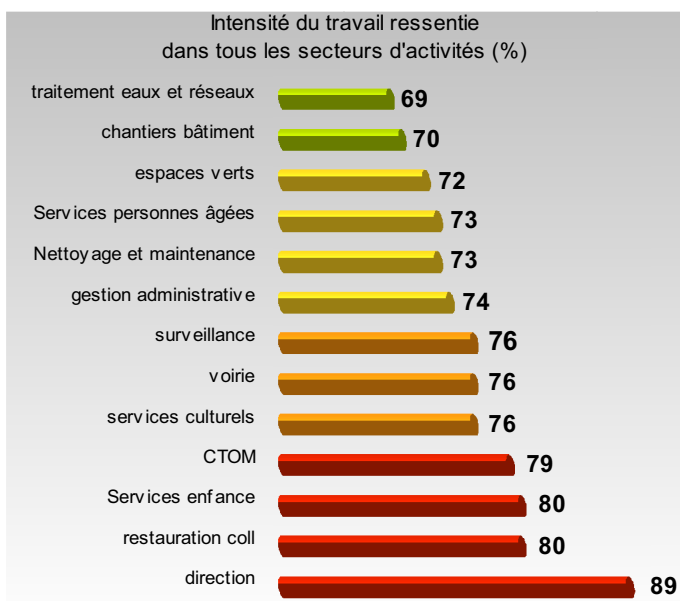
## Lien entre difficultés ressenties et ancienneté



Ancienneté

**Une constante progression de la charge de travail, largement ressentie par les agents**

76 % des agents des collectivités estiment travailler de manière intensive et sans relâche. Ceci est d'autant plus vrai pour les métiers de direction (89 %), la restauration collective (80 %), service de l'enfance (80 %) et collecte et traitement des ordures ménagères (79 %).



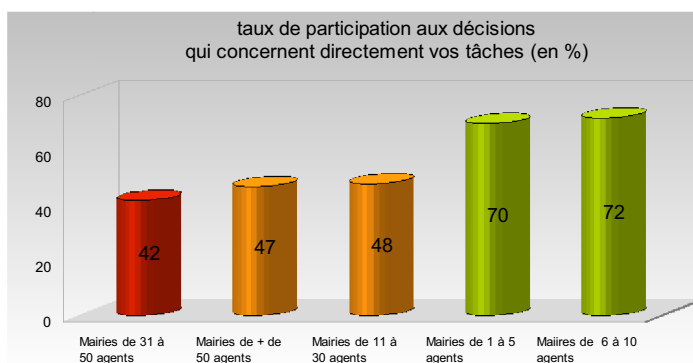
**Intensité du travail ressentie dans tous les secteurs d'activité**

**La faible autonomie dans les secteurs à temps contraints entraîne un risque pour la santé.**

Plusieurs études sur les risques psychosociaux montrent que l'absence d'autonomie est un facteur de risque.

57 % des agents disent ne pas pouvoir adapter leur rythme de travail à leur gré. Ce ressenti est notamment sensible dans les métiers à temps contraints comme les services scolaires et périscolaires, les services à la personne âgée, la maintenance des locaux, le secteur CTOM alors que les métiers de direction offrent plus de souplesse dans la gestion de l'activité. Or, 37 % en moyenne des répondants qui disent avoir la sensation de vite se fatiguer ne peuvent jamais adapter leur rythme de travail à leur gré.

Parmi les gens ayant augmenté leur traitement de médicaments depuis un an, 54 % d'entre eux ne participent pas ou peu aux prises de décisions concernant leurs tâches.



Comme le montre le graphique ci-dessus, soulignons que les petites collectivités semblent permettre une meilleure participation des agents à la prise de décisions que les collectivités à fort effectif.

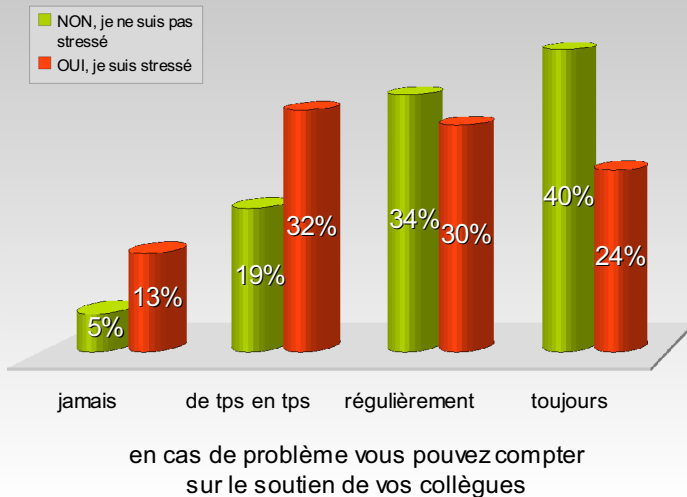
## Les relations au travail



### Le soutien et la solidarité au travail très appréciés des agents

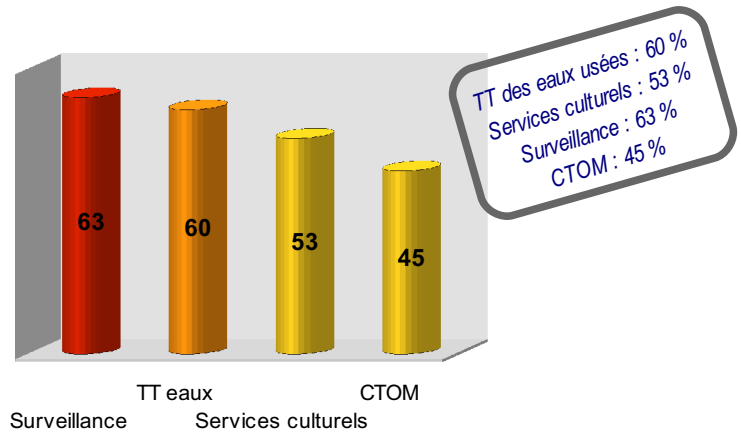
Les collectivités semblent favoriser l'entraide entre collègues puisque **66 % des agents estiment qu'ils peuvent régulièrement ou presque toujours compter sur le soutien de leurs collègues**. Toutefois, une personne sur deux déclarant être stressée par le travail dit moins trouver que les autres du soutien auprès de ses collègues.

### Lien entre soutien et stress



La reconnaissance comme levier de motivation ? **40 %** des répondants estiment que les autres se rendent difficilement compte du travail qu'ils effectuent réellement. Ce ressenti est d'autant plus marqué au sein de secteurs comme la police municipale (surveillance) ou le traitement des eaux usées/assainissement (voir graphique ci-

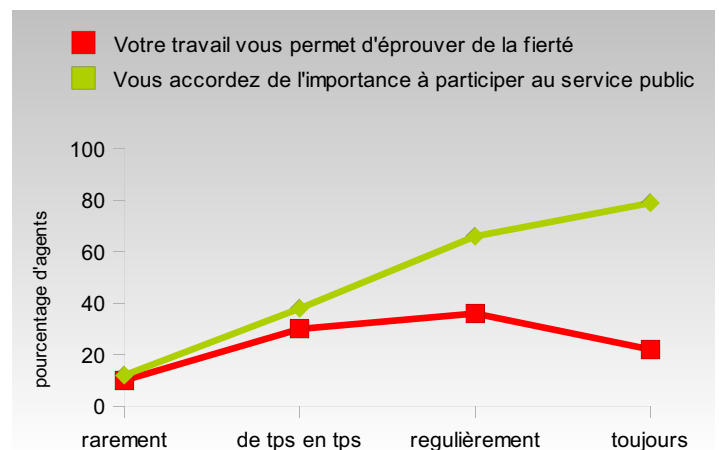
dessous).



Question centrale et levier fort de l'engagement au travail, la reconnaissance est également associée à la rétribution. Or, 59 % des répondants estiment n'être jamais ou seulement de temps en temps rétribués à la hauteur des services qu'ils rendent.

### Les valeurs du service public : socle dans l'exercice de son travail

**Près de 9 répondants sur 10 (87%) accordent de l'importance à participer au service public** alors même que 40 % des répondants disent que leur travail ne leur permet pas d'éprouver de la fierté (10 % jamais et 30 % seulement de temps en temps). Source d'épanouissement et d'estime de soi, les valeurs sont un levier important pour les agents de la fonction publique territoriale.



Les agents accordent beaucoup d'importance à participer au service public alors qu'en parallèle, leur travail ne leur permet pas toujours d'éprouver de la fierté.

## C'est quoi les Risques PsychoSociaux (RPS)?

L'étude des critères nécessaires à de bonnes conditions de travail débouche sur l'analyse des facteurs de dégradation. Les partenaires sociaux ont défini différentes formes de violences au travail (harcèlement, surmenage, perte d'estime de soi) sanctionnées par le code du travail.

Mais il convient de s'en préoccuper en amont, c'est à dire d'éviter ces troubles par de la prévention. On appelle « risques psycho-sociaux » les différents facteurs susceptibles de porter atteinte à l'équilibre des salariés. Ceux qui sont engendrés par le travail sont de la responsabilité de l'employeur qui doit donc les identifier pour les réduire.

→ **En savoir plus ?** : consultez les documents (fiches prévention sur les risques professionnels, le stress, le harcèlement moral) en ligne sur notre site internet [www.cdg35.fr](http://www.cdg35.fr)



## En conclusion, des travaux à poursuivre pour améliorer les conditions de travail

Le comité technique paritaire du 6 février 2012 a pris acte des nombreux enseignements de l'enquête. L'ensemble des membres souhaitent prolonger la mobilisation pour prévenir les risques psycho-sociaux, désormais avérés. Un groupe de travail se propose ainsi de formuler des recommandations concrètes aux responsables locaux en matière de fonctionnement des collectivités. La clarification des rôles respectifs des élus, des agents et des usagers, combinée à des conseils concernant l'accompagnement des changements permettra d'aborder de manière transversale les difficultés repérées dans le quotidien des services des petites structures.

De plus, une enquête qualitative sera confiée à une chargée de mission, qui procédera à des entretiens individuels. Elle pourra ainsi recueillir des témoignages de diverses catégories de personnels pour mieux cerner les facteurs de satisfaction et les causes de mal-être au travail.

Chacun peut sans attendre questionner les modes de travail et engager le débat dans sa collectivité. De l'avis général, le dialogue constitue en effet un préalable aux améliorations attendues.

