

COLLOQUE PRÉVENTION 2019 ENQUÊTE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DÉPARTEMENTALE

Centre de Gestion de la Fonction publique
territoriale de la Somme

Restitution des principaux résultats de l'enquête

Mardi 5 novembre 2019





Structure de la restitution des résultats de l'EQVT départementale

LES RPS / LA QVT DE QUOI PARLE-T-ON ?

- **Travail, santé et RPS : définitions et enjeux**

RESTITUTION DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

- **Rappels méthodologiques du déploiement de l'enquête**
- **Profil des répondants**
- **Taux de participation**
- **Premiers indicateurs de satisfaction**
- **Présentation par facteur Gollac**
- **Présentation des impacts sur la santé et la mobilité**

Les RPS De quoi parle-t-on ?

Travail, santé et RPS : définitions et enjeux



Travail, santé et RPS : définitions et enjeux

- **La santé**

« *Etat de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité* » **(OMS)**

- **EFFETS DU TRAVAIL SUR LA SANTÉ**

- **Positifs :**

- Construction d'une identité, instrument de reconnaissance, apprentissage et développement des capacités et des compétences, de réalisation de soi, facteur de socialisation

- **Potentiellement négatifs :**

- Usure professionnelle, pathologies en lien avec le travail, insatisfaction au travail,...



Travail, santé et RPS : définitions et enjeux

○ L'ÉMERGENCE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

**Evolutions
du contexte
du travail**

De nouvelles logiques financières et commerciales

**Les évolutions technologiques
et organisationnelles - gestionnaires**

**L'économie de variété et les logiques de service
– urgence et complexité**

Chômage, précarité, insécurité d'emploi...

**L'individu et
les nouvelles
attentes sur
le travail**

La question du sens et des valeurs du travail

Des attentes de reconnaissance

Une logique d'individualisation, d'affaiblissement des collectifs

L'autonomie et les possibilités de développement

Travail, santé et RPS : définitions et enjeux

Les RPS sont à l'interface de l'individu et de sa situation de travail.

Ils constituent un « *risque pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental* ».

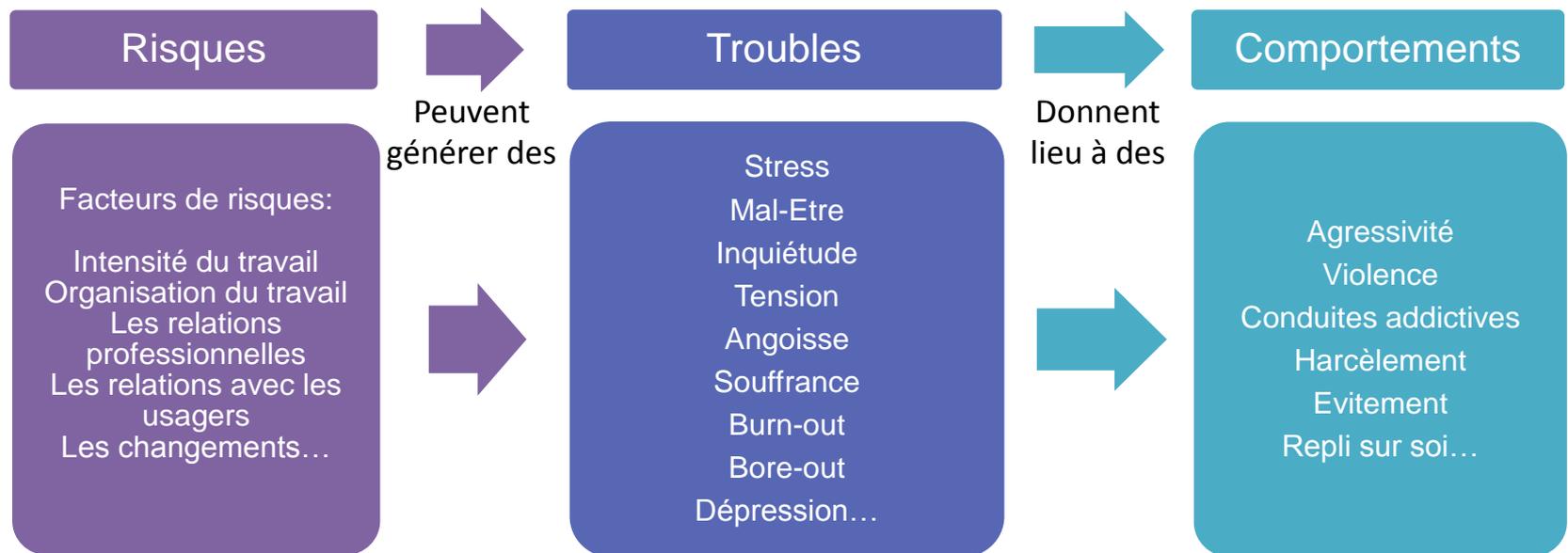
Source : Rapport Gollac, avril 2011



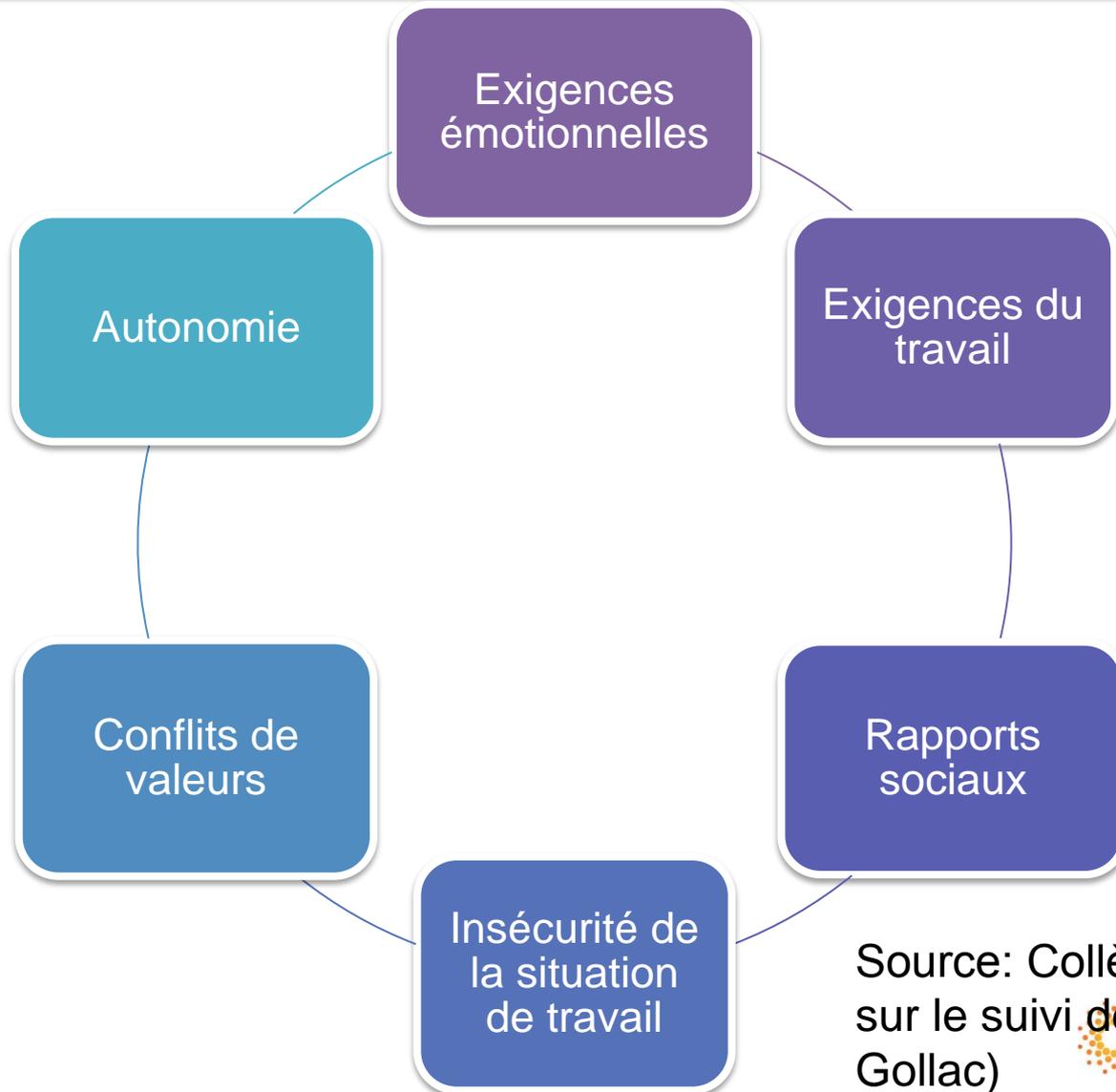
Travail, santé et RPS : définitions et enjeux

● Le trouble psychosocial est la manifestation du risque

- Les facteurs de risque peuvent être en interaction et générer des troubles psychosociaux : troubles anxio-dépressifs (dépression réactionnelle, épuisement professionnel, SPT), troubles psychosomatiques, ...
- Le risque n'engendre pas nécessairement un trouble

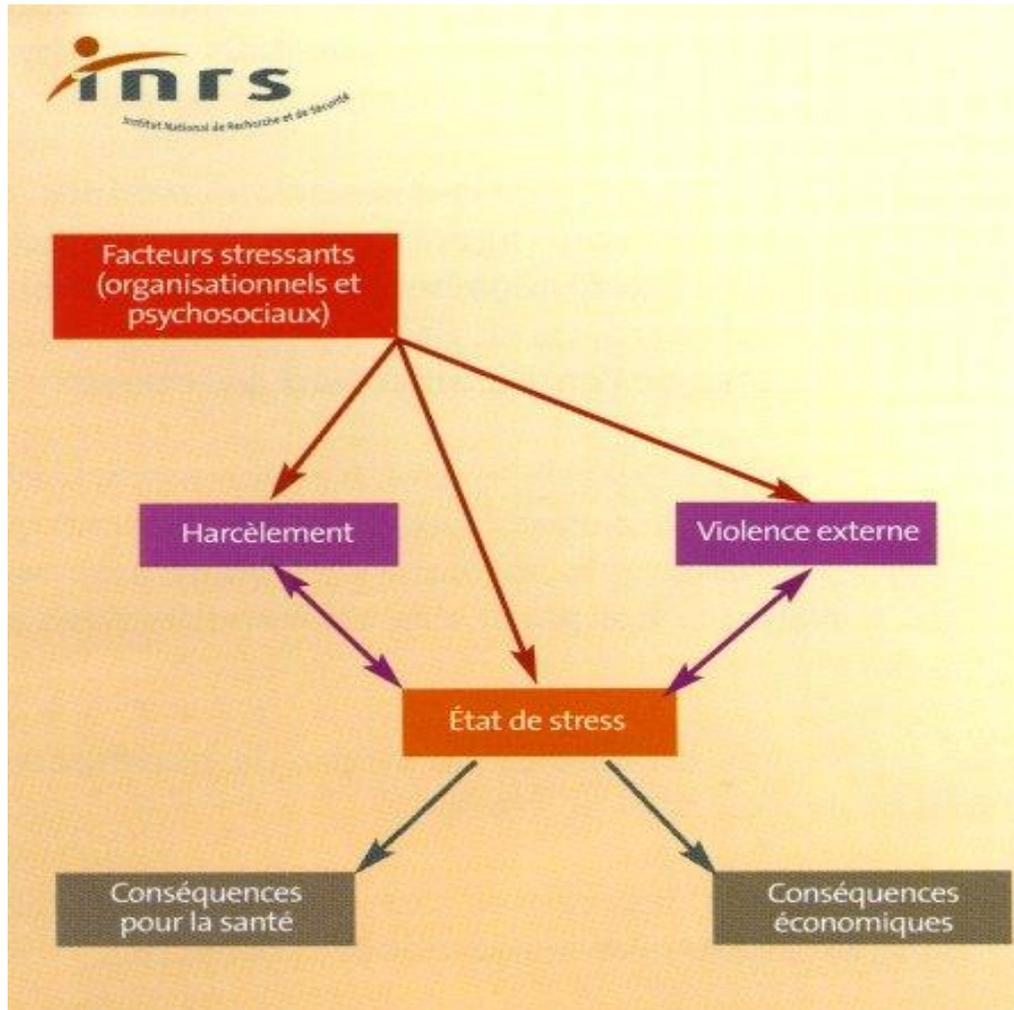


Les facteurs de santé psychologique au travail



Source: Collège d'expertise sur le suivi des RPS (Michel Gollac)  **sofaxis**

Panorama des notions pour connaître l'essentiel : Définitions et concepts - L'approche de l'INRS

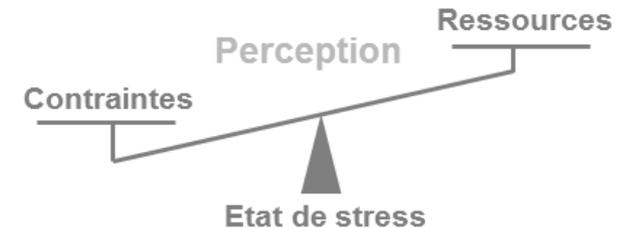


Travail, santé et RPS : définitions et enjeux

● Le stress professionnel

- « Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. »

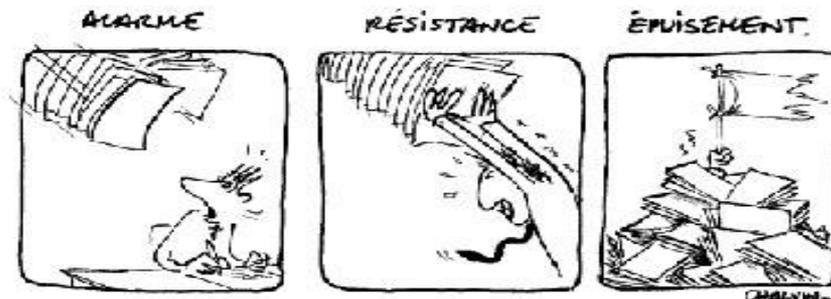
• *Source : Agence européenne pour la sécurité et la santé de Bili*



- Le processus d'évaluation des contraintes et des ressources est d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique, mais peuvent affecter la santé psychologique, mais aussi la santé physique, le bien-être, la productivité...
- Le stress, un « mot valise » : une cause ? Un effet ? de multiples définitions ...

○ SUR LE PLAN PHYSIOLOGIQUE :

- Le stress est une ressource : une réponse physiologique adaptée à une sollicitation de l'environnement... ⇒ fuite, résistance
- Le stress est un trouble : s'il y a sur-sollicitation de l'organisme ⇒ épuisement



Travail, santé et RPS : définitions et enjeux

○ DÉFINITION DU BURN OUT

- Le burn out est aussi appelé « Syndrome d'épuisement des ressources physiques et mentales. » Il survient lorsqu'un état de stress intense est prolongé dans le temps.
- **L'épuisement émotionnel** (vide intérieur, difficultés à faire face aux demandes émotionnelles, peur d'aller au travail)
- **La dépersonnalisation** (blocage de l'empathie, attitude de rejet, cynisme)
- **La diminution de l'accomplissement personnel** (Qualité empêchée, diminution de l'estime de soi, perte de sens au travail, frustration)

○ DÉFINITION DU BORE OUT

- On parle de bore out lorsque les facultés intellectuelles d'une personne ne sont plus du tout exploitées pendant une durée prolongée. Cette non sollicitation de l'intellect par des stimuli extérieurs apportent un sentiment **d'ennui prononcé** pouvant conduire à un fort état de dépression.
- Il fait généralement suite à ce qui est appelé la « mise au placard ».

Travail, santé et RPS : définitions et enjeux

● VIOLENCES AU TRAVAIL

- Se produisent lorsqu'un ou plusieurs agents sont agressés dans des circonstances liées au travail.
- Se distingue selon son origine

| Violence externe | Violence interne |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• exercée par des personnes extérieures à l'organisation, y compris des usagers• exercée contre une personne sur son lieu de travail | <ul style="list-style-type: none">• entre salariés de la même organisation, collègues, subordonnés ou supérieurs hiérarchiques |

- Violences physiques :
 - Actes violents dirigés vers des biens matériels ou agressions physiques (bousculade, coups, blessures)
- Violences psychologiques :
 - Incivilités (absence de respect contenu dans les propos, le comportement), agressions verbales (menaces, insultes), harcèlement, intimidation.

Travail, santé et RPS : définitions et enjeux

● LES SITUATIONS DE HARCELEMENT

- Une définition légale :
 - « *Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de **harcèlement moral** qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel...* » (Art. L.1152-1 du code du travail)
 - « *Aucun salarié ne doit subir des faits :*
 - 1° *Soit de **harcèlement sexuel**, constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante ;*
 - 2° *Soit assimilés au harcèlement sexuel, consistant en toute forme de pression grave, même non répétée, exercée dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.* » (Art. L.1153-1 du code du travail)
- Il ne faut pas confondre harcèlement et ... :
 - Stress professionnel / Pression psychologique liée à une surcharge de travail sans intentionnalité malveillante
 - Différends ou conflits professionnels
 - Sanctions justifiées
- Le harcèlement est un terme à employer avec prudence.
 - La qualification de harcèlement est du ressort de la Justice.

Travail, santé et RPS : définitions et enjeux



Enjeu humain

- Protéger la santé de la personne
- Protéger le collectif de travail



Enjeu social

- Dialogue entre les différents acteurs de l'établissement sur les conditions de travail et les difficultés rencontrées
- Faire coïncider la qualité du service avec l'organisation du travail et la qualité de vie au travail



Enjeux organisationnels et économiques

- Assurer le niveau de qualité du service rendu aux usagers
- Coût de l'absentéisme



Enjeu juridique

- Application de la réglementation et des règles professionnelles

Travail, santé et RPS : définitions et enjeux

- **L'évolution et la structuration progressive du Cadre législatif et réglementaire**
 - Art. L.4121-1 et suivants du Code du travail sur les obligations générales de l'employeur en matière de sécurité
 - Art. L.1152-1 et suivants et L.1153-1 et suivants du Code du travail sur le harcèlement
 - Accord-cadre européen sur le stress au travail du 8 octobre 2004, transposé en France par un accord interprofessionnel sur le stress du 2 juillet 2008 et rendu obligatoire pour tous les employeurs par un arrêté ministériel du 23 avril 2009.
 - Accord Santé et sécurité au travail dans la fonction publique du 20 novembre 2009
 - Accord interprofessionnel sur le harcèlement moral et les violences au travail du 26 mars 2010
 - Accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 relatif à la qualité de vie au travail
 - Accord-cadre relatif à la prévention des RPS dans la Fonction Publique du 22 octobre 2013 (et guide méthodologique)
 - Circulaire du 20 mars 2014 relative à la mise en œuvre du plan national d'action pour la prévention des RPS dans les trois FP
 - Circulaire du 25 juillet 2014 relative à la mise en œuvre du plan d'action dans la FPT

Travail, santé et RPS : définitions et enjeux

- **La Qualité de vie au travail selon l'ANI du 19 juin 2013**
 - La qualité de vie au travail désigne et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des établissements.



- Les thématiques de travail en lien avec la QVT sont plus larges que le périmètre de la prévention des RPS

Introduction : état des lieux

| Critères | RPS | QVT |
|-----------------|--|---|
| Législatif | Obligation légale de résultat, intégration dans le document unique | Incitation à la mise en place d'accords (ANI 2013) |
| Périmètre | Centrés sur la santé mentale au travail | Approche globale intégrant les aspects économiques |
| Sémantique | Un vocabulaire anxiogène (stress, harcèlement, violence, épuisement professionnel) | Un vocabulaire positif (bien-être, performances, compétitivité) |
| Santé | Travail = source de souffrance | Travail = développement |
| Dialogue social | Mise en avant de la souffrance au travail, approche revendicative | Combine bien-être au travail et aspect économique, approche compétitivité/cogestion |
| Méthodologie | Centrée sur le diagnostic et l'écoute des agents | Centrée sur l'expérimentation |
| Économique | RPS = coûts (renouvellement, absentéisme) | QVT = investissement rentable |



Rappels méthodologiques

Restitution des résultats de l'enquête





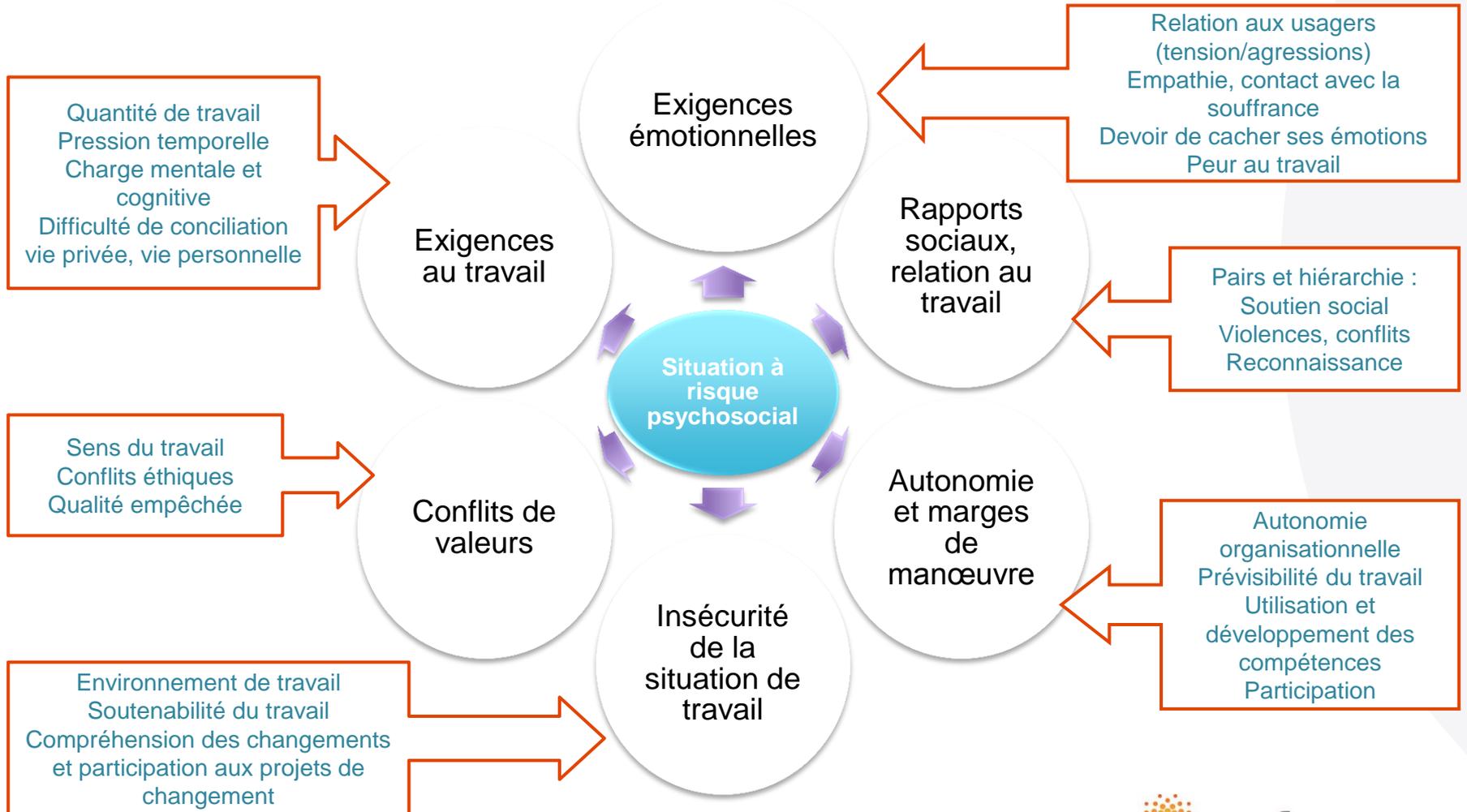
Rappels méthodologiques

MODE OPÉRATOIRE ET PLANIFICATION

- **183 collectivités** du département de la Somme ont participé à la démarche d'enquête de Qualité de Vie au Travail. **2998 agents** ont été destinataires de cette enquête à travers le questionnaires sur la Qualité de Vie au Travail et **1 525 ont répondu**
- Enquête réalisée entre **mi mai 2019 au 27 mai 2019**
- Retour par chaque participant du questionnaire rempli grâce à une enveloppe T adressée directement à Sofaxis
- Traitement des résultats effectué par **Joelle GUILLAUME** (Statisticienne)
- Synthèse des résultats assurée par **Julie FOUQUET** (Consultant en santé et organisation au travail / Psychologue du travail - Ergonome)

Rappels méthodologiques

OUTIL DE RÉFÉRENCE : LE RAPPORT GOLLAC



Chacun des thèmes décrits dans le rapport Gollac était exploité dans le questionnaire par diverses questions s'y rapportant.

Présentation des principaux résultats

Restitution des résultats de l'enquête

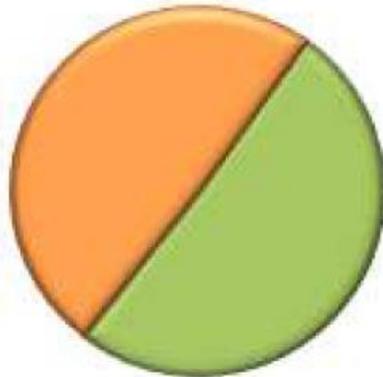


Présentation des principaux résultats de l'enquête

TAUX DE RETOUR

Taux de retour global

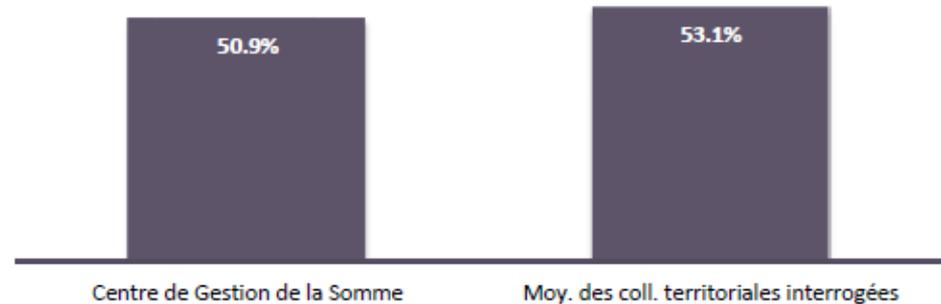
Agents n'ayant pas répondu
49%



Agents ayant répondu
51%



TAUX DE RETOUR



Taux de retour moins de 50 agents

50.3%

Taux de retour plus de 50 agents

51%

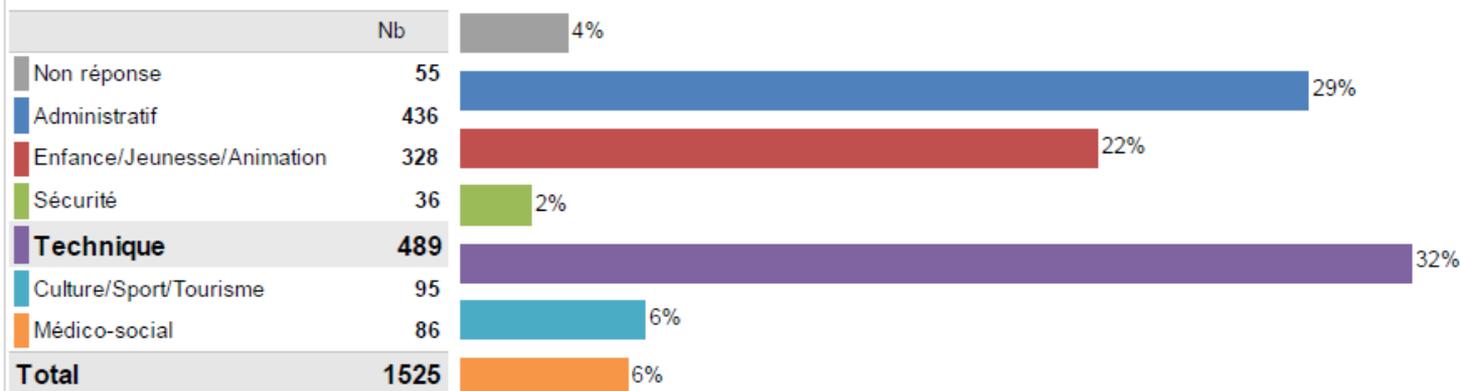


Présentation des principaux résultats de l'enquête

PROFIL DES RÉPONDANTS

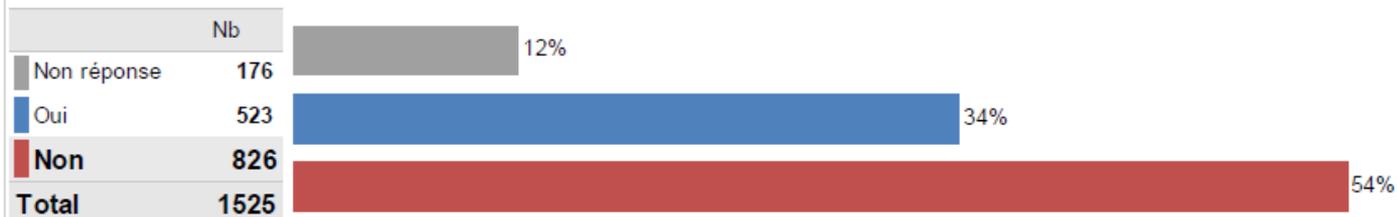
Le service dans lequel j'exerce mon métier (1 seule réponse possible)

Taux de réponse : 96%



J'exerce une fonction d'encadrement

Taux de réponse : 88%



34% des questionnaires sont des agents travaillant dans des collectivités de moins de 50 agents

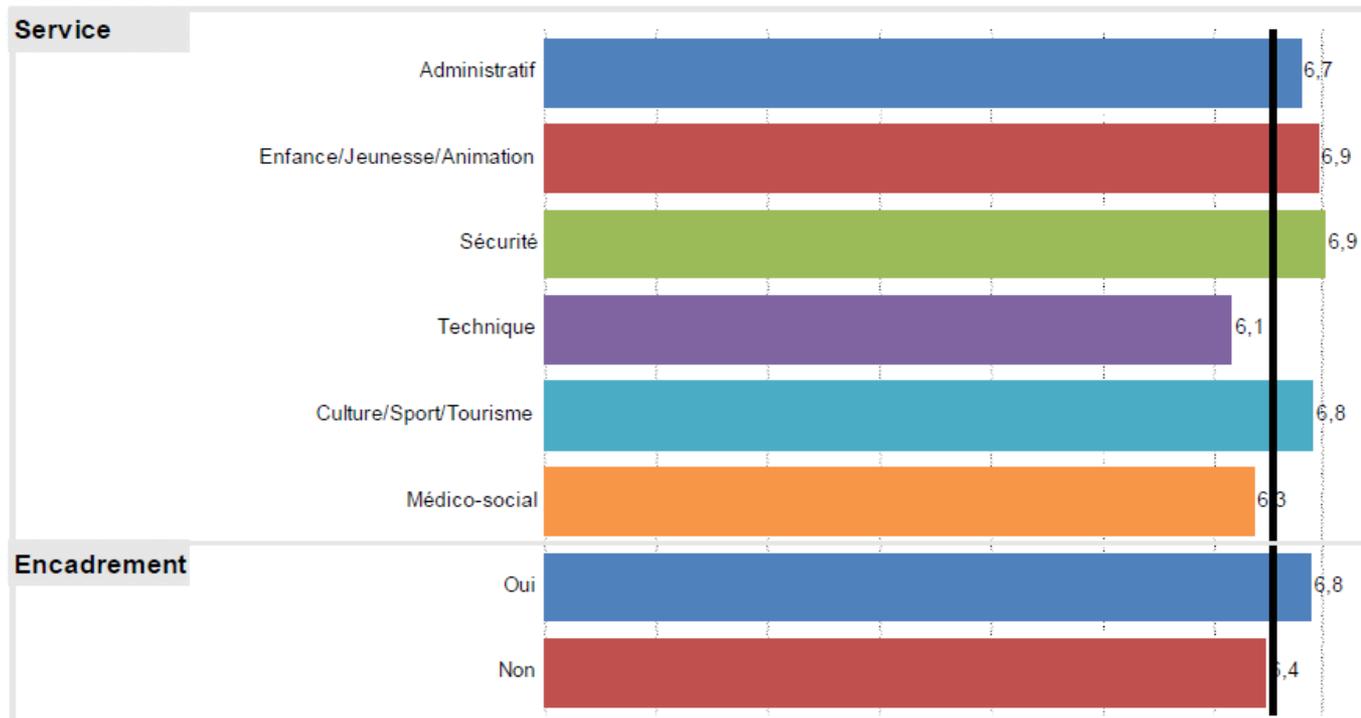
67% des questionnaires sont des agents de collectivités de plus de 50 agents

18% des questionnaires sont des agents de la CCOM de la Baie de Somme



Présentation des principaux résultats de l'enquête

SATISFACTION SELON LES CATÉGORIES D'AGENTS



Les Notes sont à considérer sur une échelle de 0 à 10 :

Plus la note se rapproche de 10 plus la satisfaction est grande
Plus elle se rapproche de 0 moins elle l'est.





Présentation des principaux résultats de l'enquête

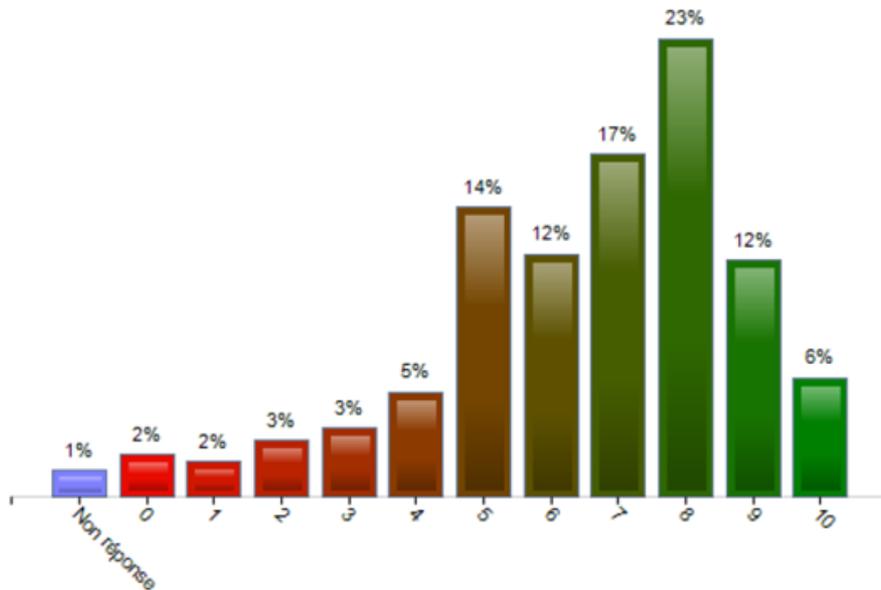
TAUX DE SATISFACTION

Quelle note de satisfaction globale sur votre qualité de vie au travail attribuez-vous (de 0 "pas du tout satisfait" à 10 "très satisfait")

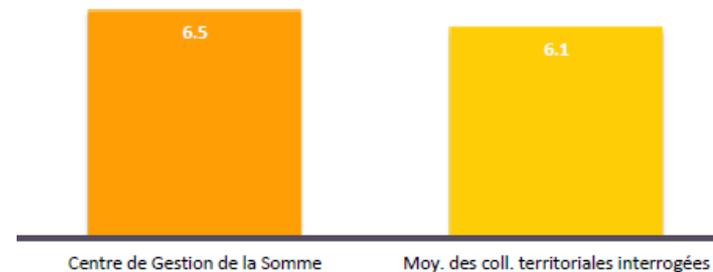
Taux de réponse : 99%
Médiane = 7,0

Moyenne = 6,5

| | Nb |
|-------------|------|
| Non réponse | 20 |
| 0 | 32 |
| 1 | 27 |
| 2 | 43 |
| 3 | 52 |
| 4 | 79 |
| 5 | 218 |
| 6 | 183 |
| 7 | 258 |
| 8 | 345 |
| 9 | 178 |
| 10 | 90 |
| Total | 1525 |



Satisfaction Globale



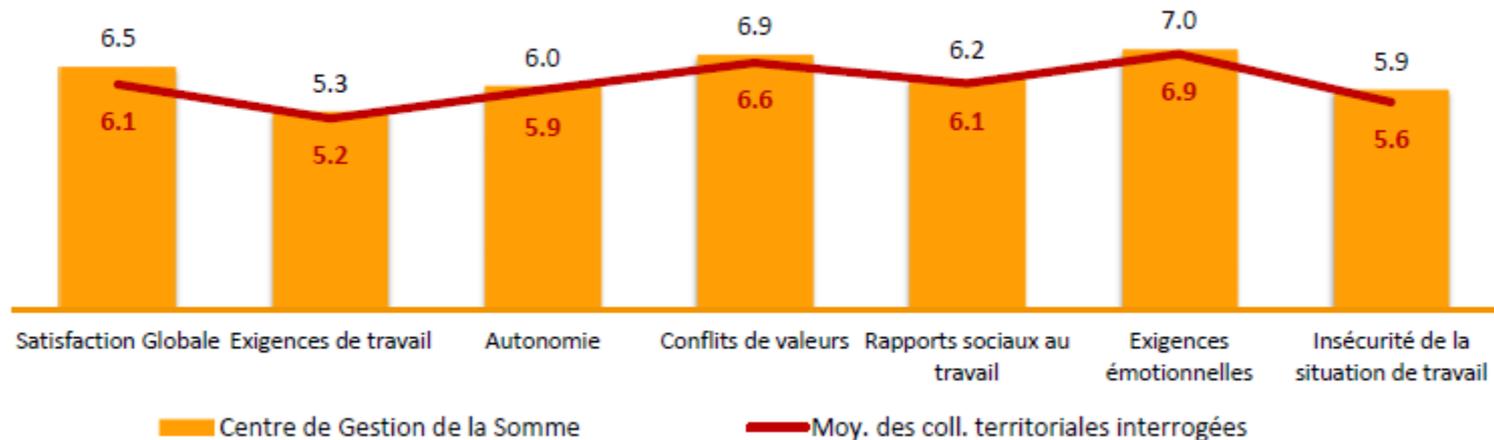
La moitié des répondants ont attribué une note inférieure à la Médiane = 7,0 sur 10.



Présentation des principaux résultats de l'enquête

COMPARAISON DE LA SATISFACTION À LA MOYENNE NATIONALE PAR FACTEUR GOLLAC

COMPARAISON DE LA SATISFACTION A LA MOYENNE DES COLLECTIVITES INTERROGÉES



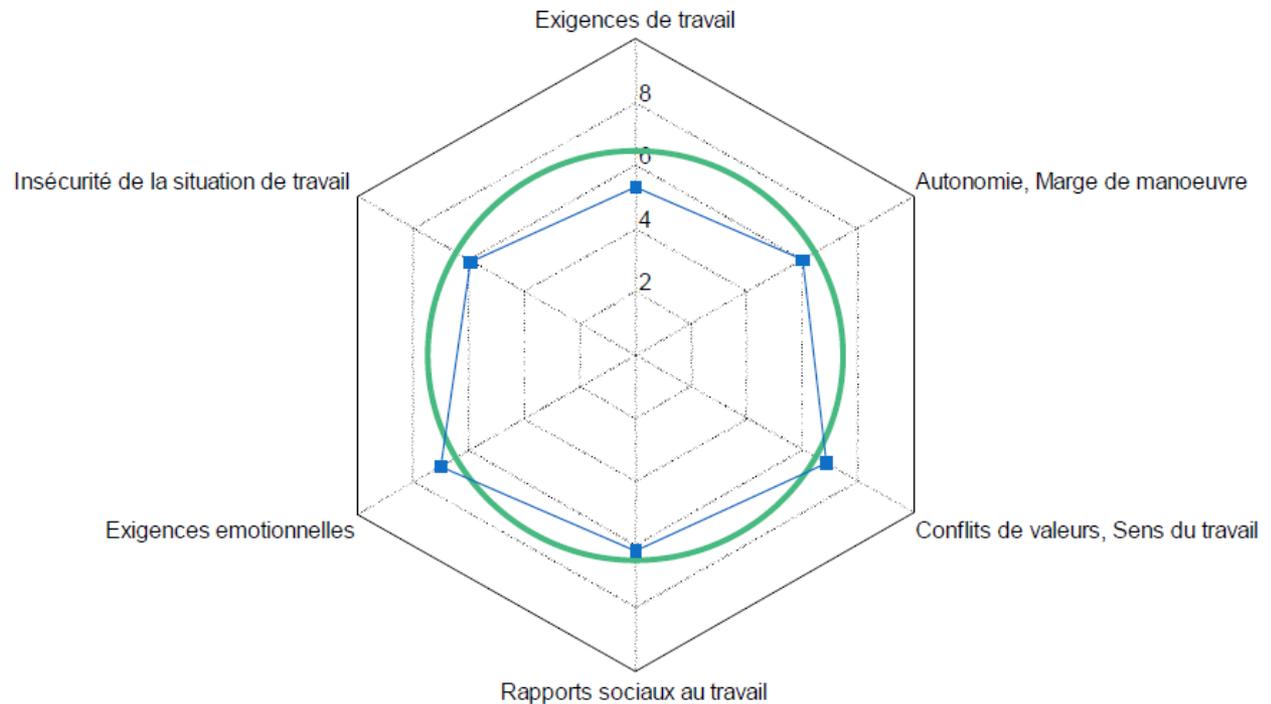
remarque : la moyenne des Moy. des coll. territoriales interrogées est calculée sur la base de 63283 personnes interrogées.



Présentation des principaux résultats de l'enquête

6 DIMENSIONS D'ANALYSE :

| | Moyenne |
|---------------------------------------|---------|
| Exigences de travail | 5,3 |
| Autonomie, Marge de manoeuvre | 6,0 |
| Conflits de valeurs, Sens du travail | 6,9 |
| Rapports sociaux au travail | 6,2 |
| Exigences émotionnelles | 7,0 |
| Insécurité de la situation de travail | 5,9 |
| Moyenne = 6,5 | |



Présentation des principaux résultats de l'enquête

Analyse de la satisfaction

Au cours des 6 derniers mois, mon niveau de satisfaction

Taux de réponse : 98%



Pour la majorité des agents la satisfaction au travail est stable depuis les 6 derniers mois, voire elle augmente.

Pas de différence significative selon les catégories d'agents



Présentation des principaux résultats de l'enquête

COMPARAISON COLL. MOINS DE 50 AGENTS / COLL. PLUS DE 50 AGENTS

- Pas de différence significative entre les deux types de collectivité selon la taille

Moins de 50 agents

| | Moyenne |
|---------------------------------------|----------------------|
| Exigences de travail | 5,4 |
| Autonomie, Marge de manoeuvre | 6,1 |
| Conflits de valeurs, Sens du travail | 6,8 |
| Rapports sociaux au travail | 6,1 |
| Exigences émotionnelles | 6,9 |
| Insécurité de la situation de travail | 5,9 |
| | Moyenne = 6,6 |

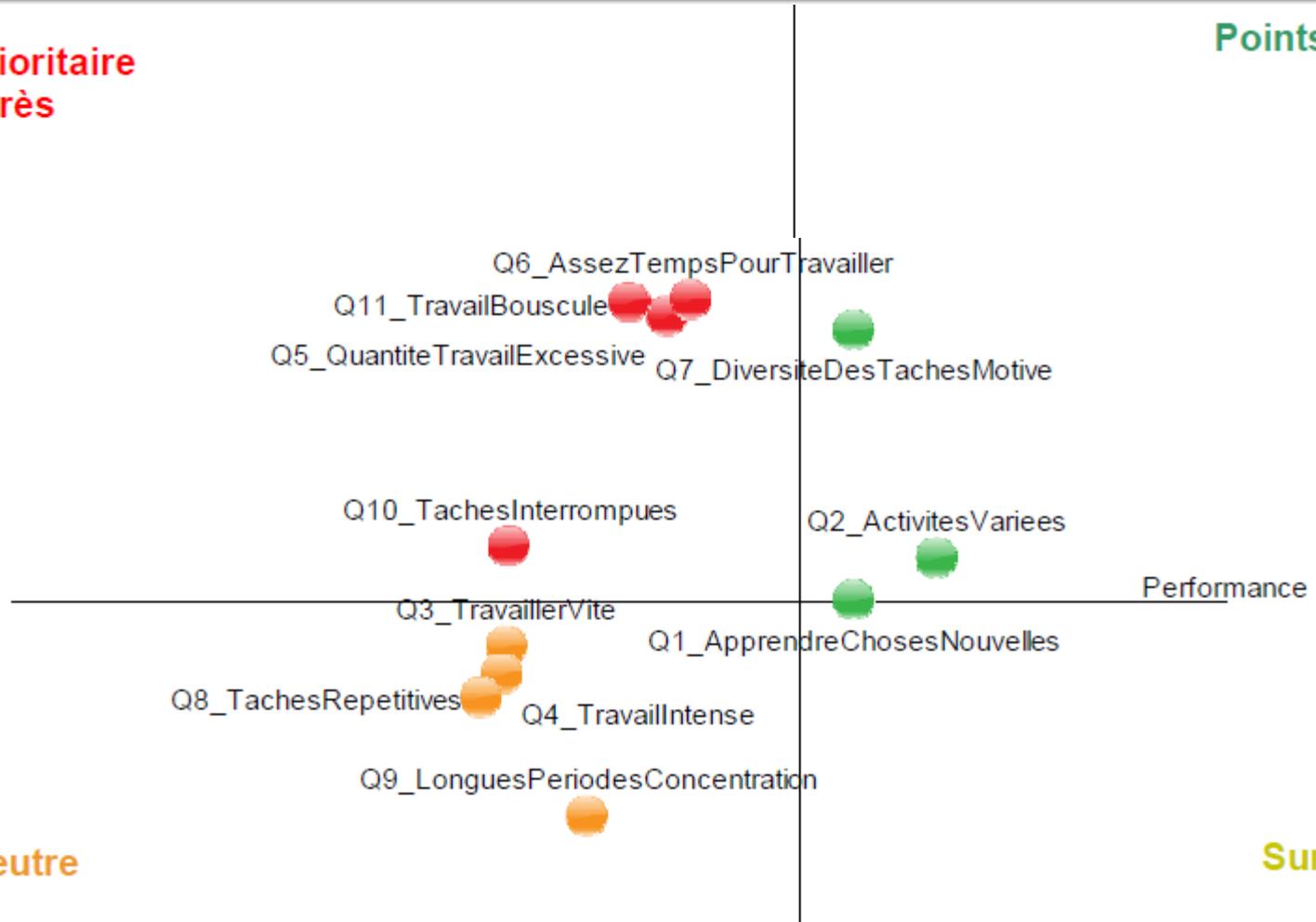
Plus de 50 agents

| | Moyenne |
|---------------------------------------|----------------------|
| Exigences de travail | 5,3 |
| Autonomie, Marge de manoeuvre | 6,0 |
| Conflits de valeurs, Sens du travail | 6,9 |
| Rapports sociaux au travail | 6,3 |
| Exigences émotionnelles | 7,1 |
| Insécurité de la situation de travail | 5,9 |
| | Moyenne = 6,5 |

Matrice importance / performance

Zone prioritaire de progrès

Points forts



Zone neutre

Sur qualité

Analyse de la satisfaction

Matrice importance-performance

Dans le tableau ci-dessous vous trouverez les **20 questions les plus corrélées** à la satisfaction globale. (degré d'importance : plus il est élevé, (proche de 1), plus le thème évalué est lié au ressenti global de la qualité de vie au travail).

La colonne "Performance" recense la note attribuée à la question en distinguant en orange les notes inférieures à 5 (satisfaction globale) considérée comme axe de progrès et en vert les notes supérieures à 6.5 considérée comme facteurs ressources (points forts).

| | Importance | Performance |
|---|------------|-------------|
| 41. Quelle note de satisfaction globale attribuez-vous à l'ambiance de votre équipe | 0,73 | 6,81 |
| 34. Au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles de la part de mon responsable direct. | 0,59 | 6,09 |
| 45. J'ai vécu des tensions avec ma hiérarchie au travail. | 0,59 | 6,36 |
| 27. Les règles qui régissent mon activité professionnelle me semblent justes. | 0,58 | 5,85 |
| 33. Mon responsable direct prête attention à ce que je dis. | 0,55 | 6,30 |
| 58. Mon travail a un impact négatif sur mon état de santé psychique. | 0,55 | 6,53 |
| 60. Au cours des 6 derniers mois, mon travail a eu des incidences sur la qualité de mon sommeil. | 0,55 | 6,78 |
| 31. Mon responsable direct réussit facilement à faire collaborer les agents de son équipe. | 0,55 | 5,76 |
| 30. Mon responsable direct se sent concerné par le bien-être des agents de son équipe. | 0,54 | 6,18 |
| 42. Dans le cadre de mon travail, j'ai été confronté(e) à des pressions psychologiques. | 0,54 | 6,04 |

LES 10 PREMIÈRES QUESTIONS CORRÉLÉES À LA SATISFACTION GLOBALE



Analyse de la satisfaction

LES AXES PRIORITAIRES DE TRAVAIL

- **L'ambiance d'équipe**
- **La qualité du management : Le soutien apporté par la hiérarchie en cas de difficultés**
- **La consultation des agents dans la conduite des changements techniques et organisationnels**
- **La gestion des conflits**
- **La relation aux Elus**
- **La communication sur les projets de la collectivité**

Présentation par facteur GOLLAC

Restitution des résultats de l'enquête



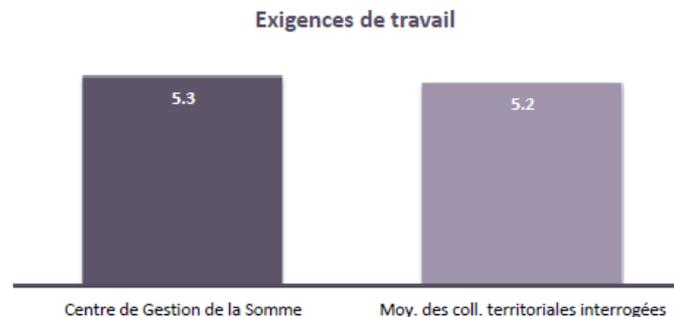


Présentation des principaux résultats de l'enquête

EXIGENCES DE TRAVAIL ET TEMPS DE TRAVAIL

| | Moyenne |
|---|---------|
| 1. Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles. | 7,0 |
| 2. Dans mon travail, j'ai des activités variées. | 7,6 |
| 3. Mon travail demande de travailler très vite. | 4,1 |
| 4. Mon travail me demande de travailler intensément. | 4,1 |
| 5. On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive. | 5,4 |
| 6. Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail. | 5,6 |
| 7. La diversité de mes tâches est une source de motivation pour moi. | 7,0 |
| 8. Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives. | 3,9 |
| 9. Mon travail demande de longues périodes de concentration intense. | 4,7 |
| 10. Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard. | 4,1 |
| 11. Mon travail est très bousculé. | 5,1 |

Les questions en vert correspondent aux 2 items les mieux notés.
Les questions en orange correspondent aux 2 items les moins bien notés.





Présentation des principaux résultats de l'enquête

EXIGENCES DE TRAVAIL ET TEMPS DE TRAVAIL

- **Des exigences de travail jugées plus importantes**
 - dans les collectivités de grande taille,
 - par les administratifs,
 - et par les encadrants



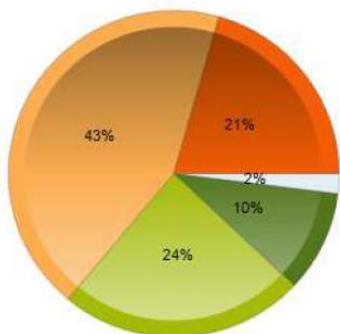
Présentation des principaux résultats de l'enquête

EXIGENCES DE TRAVAIL ET TEMPS DE TRAVAIL – POINTS D'AMÉLIORATION

3. Mon travail demande de travailler très vite.

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 4,1

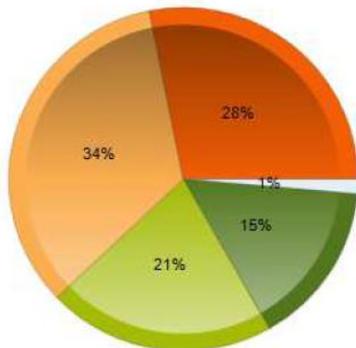
| | Nb |
|------------------------|-------------|
| Non réponse | 30 |
| Pas du tout d'accord | 153 |
| Plutôt pas d'accord | 367 |
| Plutôt d'accord | 661 |
| Tout à fait d'accord | 314 |
| Total | 1525 |



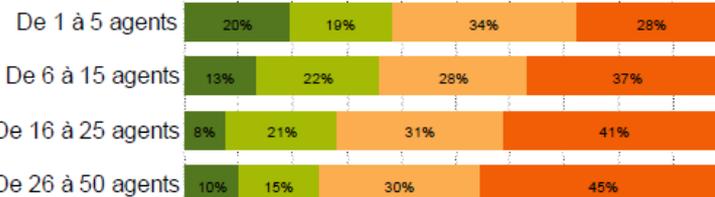
10. Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard.

Taux de réponse : 99%
Moyenne = 4,1

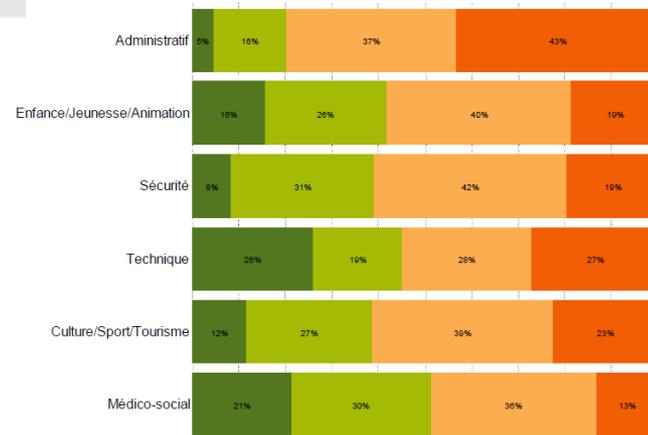
| | Nb |
|------------------------|-------------|
| Non réponse | 21 |
| Pas du tout d'accord | 235 |
| Plutôt pas d'accord | 322 |
| Plutôt d'accord | 518 |
| Tout à fait d'accord | 429 |
| Total | 1525 |



Service



Service





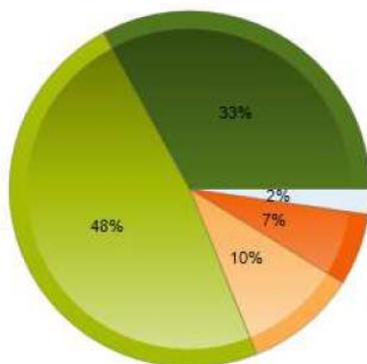
Présentation des principaux résultats de l'enquête

EXIGENCES DE TRAVAIL ET TEMPS DE TRAVAIL – POINTS FORTS

1. Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles.

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 7,0

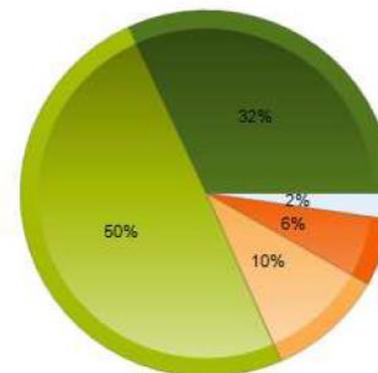
| | Nb |
|----------------------|-------------|
| Non réponse | 35 |
| Pas du tout d'accord | 100 |
| Plutôt pas d'accord | 154 |
| Plutôt d'accord | 734 |
| Tout à fait d'accord | 502 |
| Total | 1525 |



7. La diversité de mes tâches est une source de motivation pour moi.

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 7,0

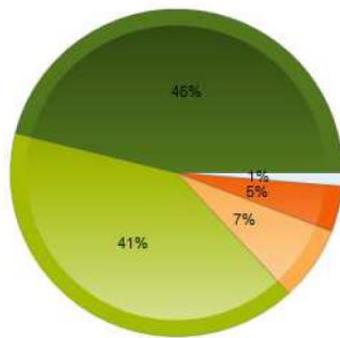
| | Nb |
|----------------------|-------------|
| Non réponse | 35 |
| Pas du tout d'accord | 91 |
| Plutôt pas d'accord | 155 |
| Plutôt d'accord | 758 |
| Tout à fait d'accord | 486 |
| Total | 1525 |



2. Dans mon travail, j'ai des activités variées.

Taux de réponse : 99%
Moyenne = 7,6

| | Nb |
|----------------------|-------------|
| Non réponse | 20 |
| Pas du tout d'accord | 69 |
| Plutôt pas d'accord | 112 |
| Plutôt d'accord | 621 |
| Tout à fait d'accord | 703 |
| Total | 1525 |





Présentation des principaux résultats de l'enquête

AUTONOMIE ET MARGES DE MANŒUVRE

| | Moyenne |
|--|---------|
| 12. Mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même. | 6,1 |
| 13. Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail. | 6,6 |
| 14. J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles. | 6,1 |
| 15. Les formations qui me sont proposées correspondent à mes besoins. | 5,6 |
| 16. Je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite. | 4,2 |
| 17. Attendre le travail de collègues ou d'autres services ralentit souvent mon propre travail. | 6,0 |
| 18. Je sais clairement ce que j'ai à faire dans mon travail. | 8,3 |
| 19. J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail. | 6,1 |
| 20. Mon travail demande un haut niveau de compétence. | 5,5 |
| 21. Mon travail me demande d'être créatif. | 5,7 |



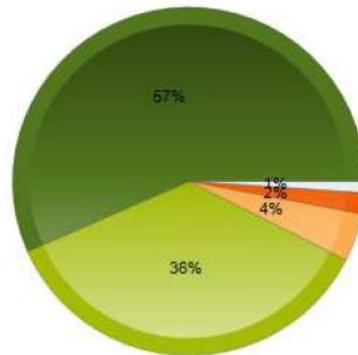
Présentation des principaux résultats de l'enquête

AUTONOMIE ET MARGES DE MANŒUVRE – POINTS À VALORISER

18. Je sais clairement ce que j'ai à faire dans mon travail.

Taux de réponse : 99%
Moyenne = 8,3

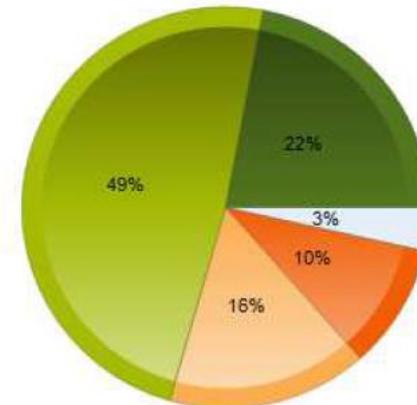
| | Nb |
|-----------------------------|-------------|
| Non réponse | 16 |
| Pas du tout d'accord | 30 |
| Plutôt pas d'accord | 68 |
| Plutôt d'accord | 548 |
| Tout à fait d'accord | 863 |
| Total | 1525 |



19. J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail.

Taux de réponse : 97%
Moyenne = 6,1

| | Nb |
|------------------------|-------------|
| Non réponse | 53 |
| Pas du tout d'accord | 153 |
| Plutôt pas d'accord | 243 |
| Plutôt d'accord | 740 |
| Tout à fait d'accord | 336 |
| Total | 1525 |





Présentation des principaux résultats de l'enquête

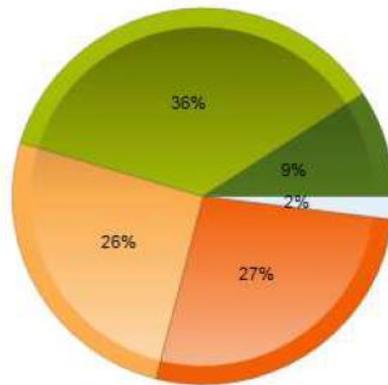
AUTONOMIE ET MARGES DE MANŒUVRE – POINTS D'AMÉLIORATION

16. Je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite.

Taux de réponse : 98%

Moyenne = 4,2

| | Nb |
|------------------------|-------------|
| Non réponse | 30 |
| Pas du tout d'accord | 412 |
| Plutôt pas d'accord | 391 |
| Plutôt d'accord | 552 |
| Tout à fait d'accord | 140 |
| Total | 1525 |

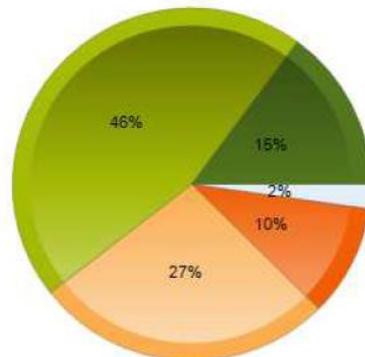


20. Mon travail demande un haut niveau de compétence.

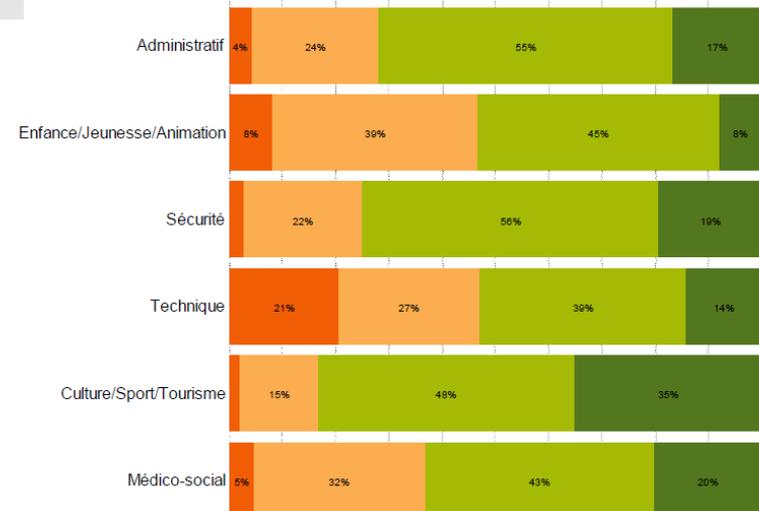
Taux de réponse : 98%

Moyenne = 5,5

| | Nb |
|------------------------|-------------|
| Non réponse | 34 |
| Pas du tout d'accord | 156 |
| Plutôt pas d'accord | 412 |
| Plutôt d'accord | 695 |
| Tout à fait d'accord | 228 |
| Total | 1525 |



Service





Présentation des principaux résultats de l'enquête

AUTONOMIE ET MARGES DE MANŒUVRE

- **Une autonomie et des marges de manœuvres jugées plus importantes :**
 - dans les petites collectivités
 - Par les agents de la culture / Sports / Tourisme
 - Et par les encadrants

Présentation des principaux résultats de l'enquête

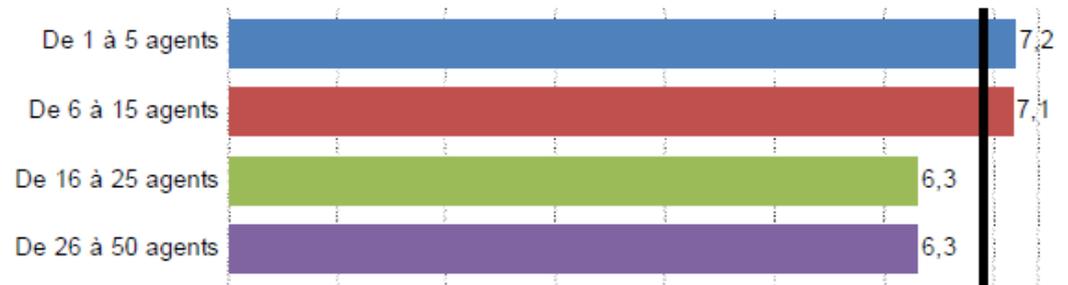
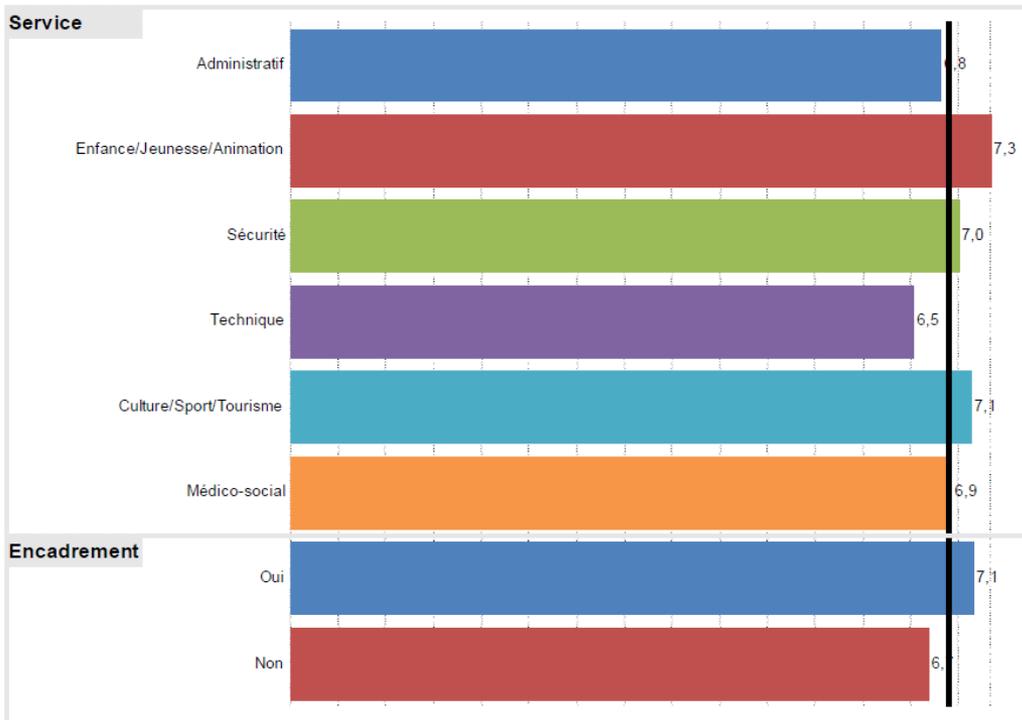
CONFLITS DE VALEURS

| | Moyenne |
|--|---------|
| 22. J'arrive à concilier travail et vie personnelle. | 7,0 |
| 23. Les tâches que j'effectue sont intéressantes. | 7,0 |
| 24. Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile. | 7,5 |
| 25. Mon activité professionnelle me permet d'éprouver de la fierté. | 6,8 |
| 26. Dans le cadre de mon activité professionnelle actuelle, j'exerce mon métier tel que je le conçois. | 6,0 |
| 27. Les règles qui régissent mon activité professionnelle me semblent justes. | 5,8 |
| 28. Remplir une mission de service public a de l'importance pour moi. | 8,0 |



Présentation des principaux résultats de l'enquête

CONFLITS DE VALEURS – POINTS À VALORISER





Présentation des principaux résultats de l'enquête

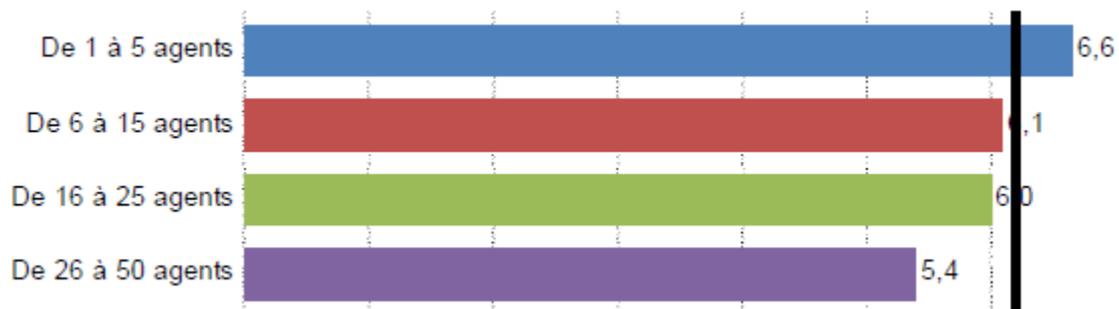
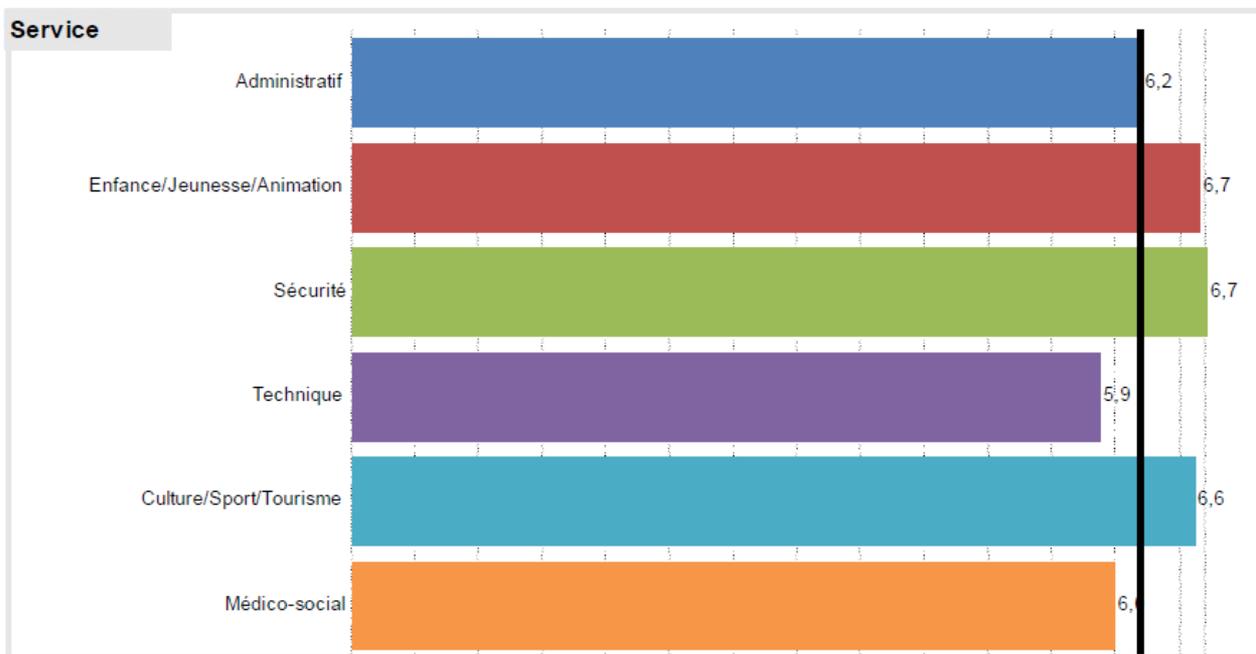
RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL

| | Moyenne |
|---|---------|
| 29. Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes. | 5,7 |
| 30. Mon responsable direct se sent concerné par le bien-être des agents de son équipe. | 6,2 |
| 31. Mon responsable direct réussit facilement à faire collaborer les agents de son équipe. | 5,8 |
| 32. Mon responsable direct m'aide à mener ma tâche à bien. | 6,1 |
| 33. Mon responsable direct prête attention à ce que je dis. | 6,3 |
| 34. Au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles de la part de mon responsable direct. | 6,1 |
| 35. Les collègues avec lesquels je travaille me manifestent de l'intérêt. | 6,5 |
| 36. Les collègues avec lesquels je travaille m'aident à mener les tâches à bien. | 6,5 |
| 37. Les collègues avec lesquels je travaille sont des gens professionnellement compétents. | 6,7 |
| 38. Les collègues avec lesquels je travaille sont amicaux. | 6,7 |
| 39. Dans mon équipe, la répartition des tâches est équitable. | 5,7 |
| 40. Dans le cadre de mon travail, je suis satisfait(e) de ma relation avec les élus. | 5,7 |
| 41. Quelle note de satisfaction globale attribuez-vous à l'ambiance de votre équipe | 6,8 |



Présentation des principaux résultats de l'enquête

RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL – POINTS À VALORISER





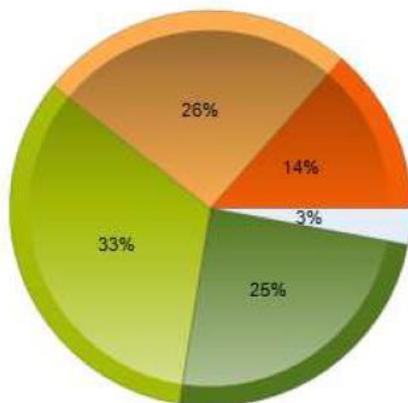
Présentation des principaux résultats de l'enquête

RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL – POINTS D'AMÉLIORATION

29. Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes.

Taux de réponse : 97%
Moyenne = 5,7

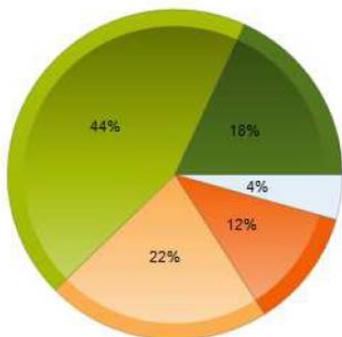
| | Nb |
|----------------------|-------------|
| Non réponse | 45 |
| Pas du tout d'accord | 374 |
| Plutôt pas d'accord | 506 |
| Plutôt d'accord | 392 |
| Tout à fait d'accord | 208 |
| Total | 1525 |



39. Dans mon équipe, la répartition des tâches est équitable.

Taux de réponse : 96%
Moyenne = 5,7

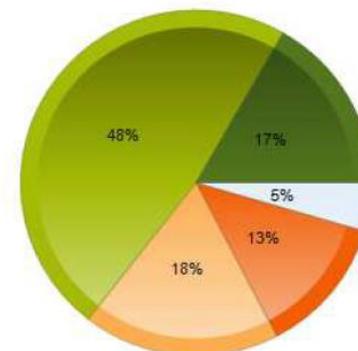
| | Nb |
|----------------------|-------------|
| Non réponse | 67 |
| Pas du tout d'accord | 177 |
| Plutôt pas d'accord | 331 |
| Plutôt d'accord | 673 |
| Tout à fait d'accord | 277 |
| Total | 1525 |



40. Dans le cadre de mon travail, je suis satisfait(e) de ma relation avec les élus.

Taux de réponse : 95%
Moyenne = 5,7

| | Nb |
|----------------------|-------------|
| Non réponse | 69 |
| Pas du tout d'accord | 196 |
| Plutôt pas d'accord | 277 |
| Plutôt d'accord | 728 |
| Tout à fait d'accord | 255 |
| Total | 1525 |



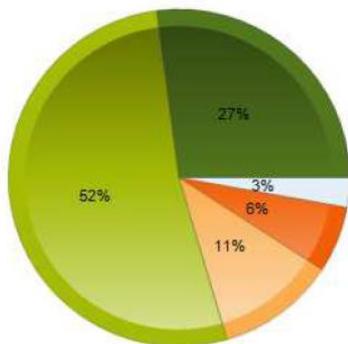


Présentation des principaux résultats de l'enquête

RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL – POINTS A VALORISER

38. Les collègues avec lesquels je travaille sont amicaux.

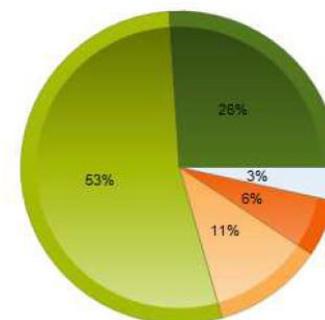
Taux de réponse : 97%
Moyenne = 6,7



| | Nb |
|----------------------|-------------|
| Non réponse | 43 |
| Pas du tout d'accord | 97 |
| Plutôt pas d'accord | 172 |
| Plutôt d'accord | 800 |
| Tout à fait d'accord | 413 |
| Total | 1525 |

37. Les collègues avec lesquels je travaille sont des gens professionnellement compétents.

Taux de réponse : 97%
Moyenne = 6,7



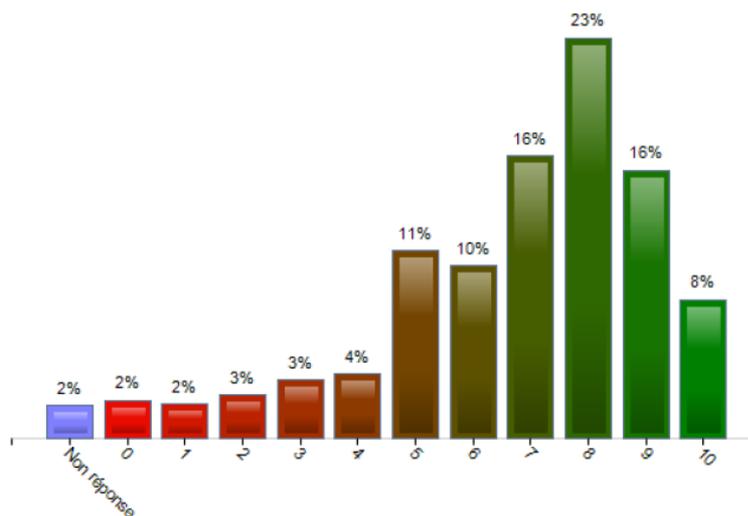
| | Nb |
|----------------------|-------------|
| Non réponse | 53 |
| Pas du tout d'accord | 90 |
| Plutôt pas d'accord | 172 |
| Plutôt d'accord | 813 |
| Tout à fait d'accord | 397 |
| Total | 1525 |

41. Quelle note de satisfaction globale attribuez-vous à l'ambiance de votre équipe

Taux de réponse : 98%

Moyenne = 6,8

| | Nb |
|--------------|-------------|
| Non réponse | 29 |
| 0 | 34 |
| 1 | 31 |
| 2 | 39 |
| 3 | 52 |
| 4 | 57 |
| 5 | 166 |
| 6 | 153 |
| 7 | 250 |
| 8 | 354 |
| 9 | 237 |
| 10 | 123 |
| Total | 1525 |



Présentation des principaux résultats de l'enquête

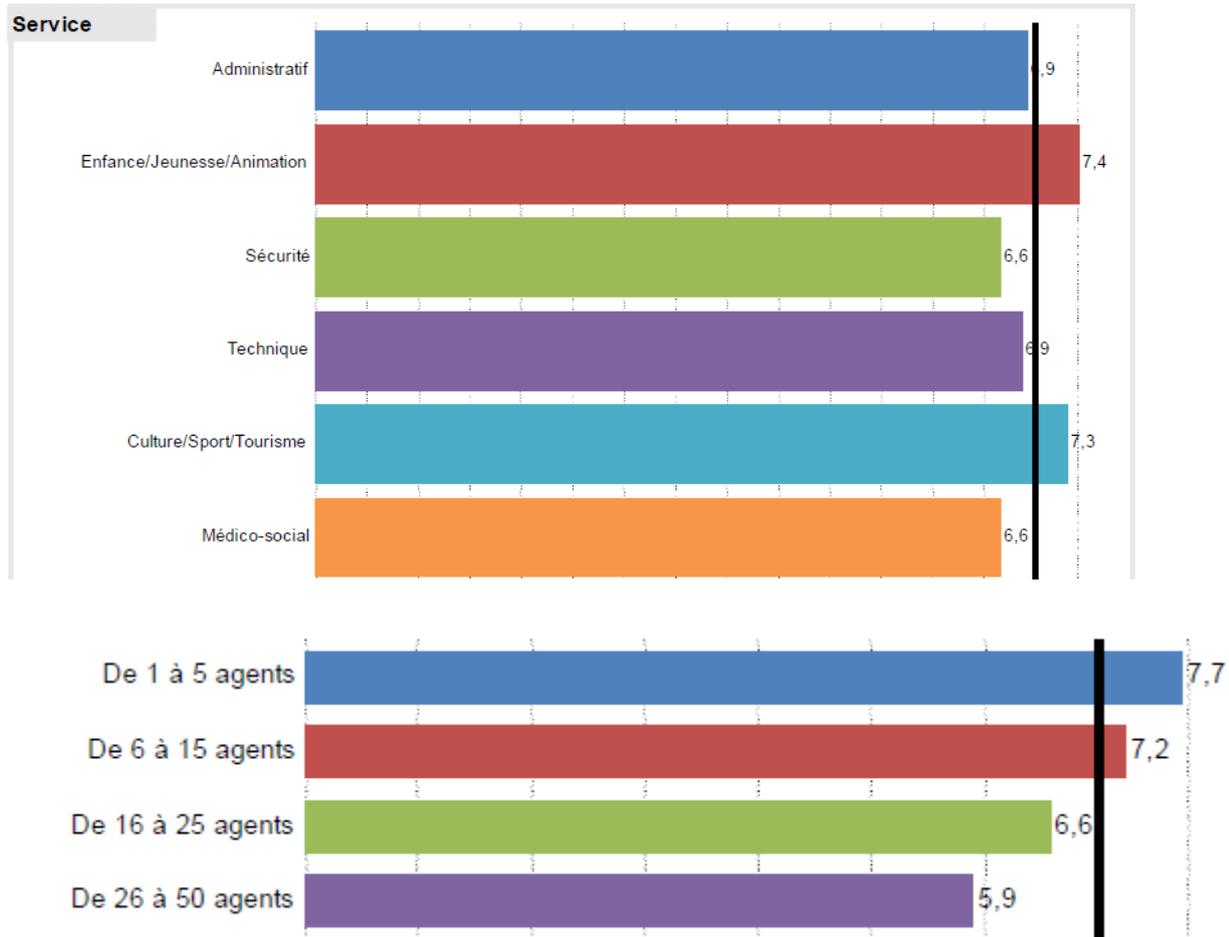
EXIGENCES ÉMOTIONNELLES AU TRAVAIL

| | Moyenne |
|--|---------|
| 42. Dans le cadre de mon travail, j'ai été confronté(e) à des pressions psychologiques. | 6,0 |
| 43. J'ai vécu des tensions avec le public (usagers, public, etc.). | 6,4 |
| 44. J'ai vécu des tensions avec mes collègues au travail. | 6,2 |
| 45. J'ai vécu des tensions avec ma hiérarchie au travail. | 6,4 |
| 46. Il m'est arrivé d'avoir peur dans mon travail. | 6,9 |
| 47. Je me suis senti(e) capable de faire face aux situations de tensions ou émotionnellement difficiles. | 5,9 |
| 48. J'ai subi des agressions verbales, des injures, des menaces dans mon travail. | 8,4 |
| 49. J'ai subi des agressions physiques dans mon travail. | 9,8 |



Présentation des principaux résultats de l'enquête

EXIGENCES ÉMOTIONNELLES AU TRAVAIL – SELON LES POPULATIONS





Présentation des principaux résultats de l'enquête

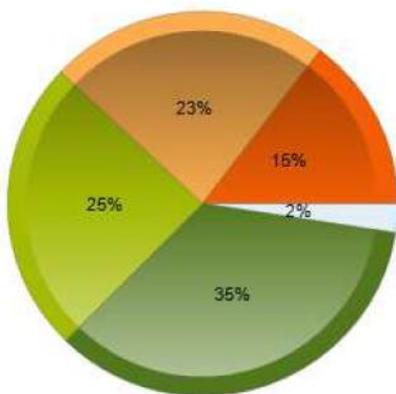
EXIGENCES ÉMOTIONNELLES AU TRAVAIL – POINTS D'AMÉLIORATION

Au cours des 6 derniers mois

AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS

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

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 6,0

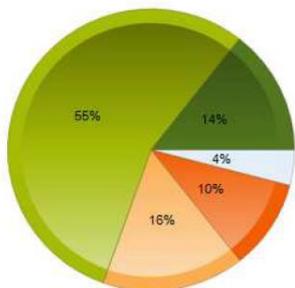


| | Nb |
|----------------------|-------------|
| Non réponse | 37 |
| Pas du tout d'accord | 533 |
| Plutôt pas d'accord | 376 |
| Plutôt d'accord | 355 |
| Tout à fait d'accord | 224 |
| Total | 1525 |

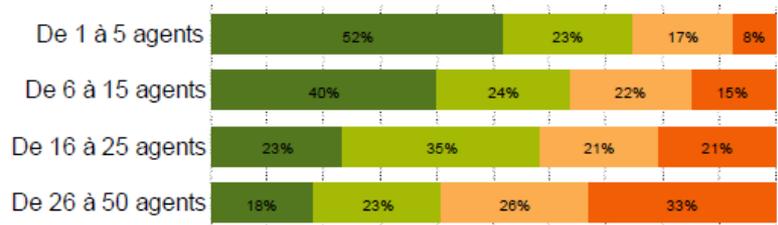
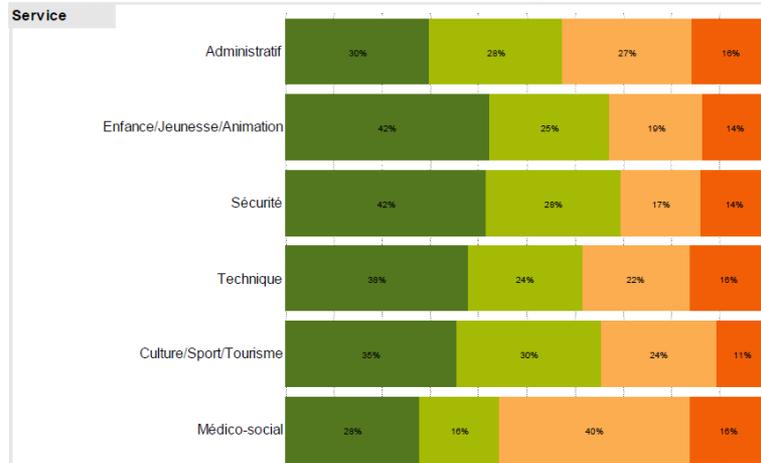
AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS

47. Je me suis senti(e) capable de faire face aux situations de tensions ou émotionnellement difficiles.

Taux de réponse : 96%
Moyenne = 5,9



| | Nb |
|----------------------|-------------|
| Non réponse | 62 |
| Pas du tout d'accord | 157 |
| Plutôt pas d'accord | 245 |
| Plutôt d'accord | 841 |
| Tout à fait d'accord | 220 |
| Total | 1525 |





Présentation des principaux résultats de l'enquête

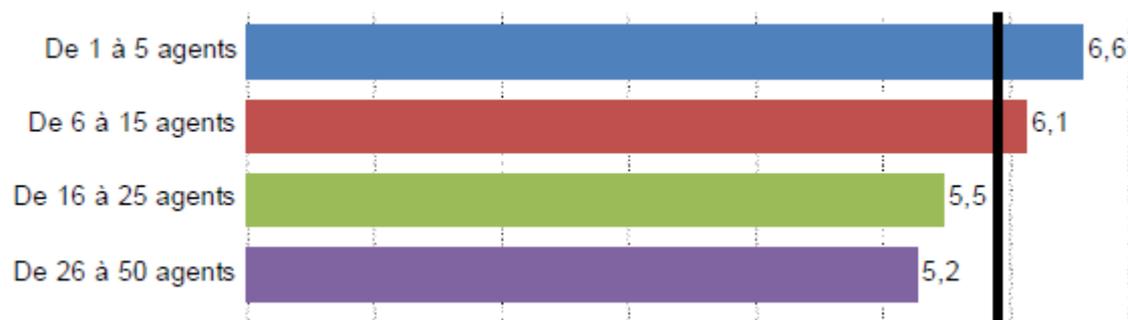
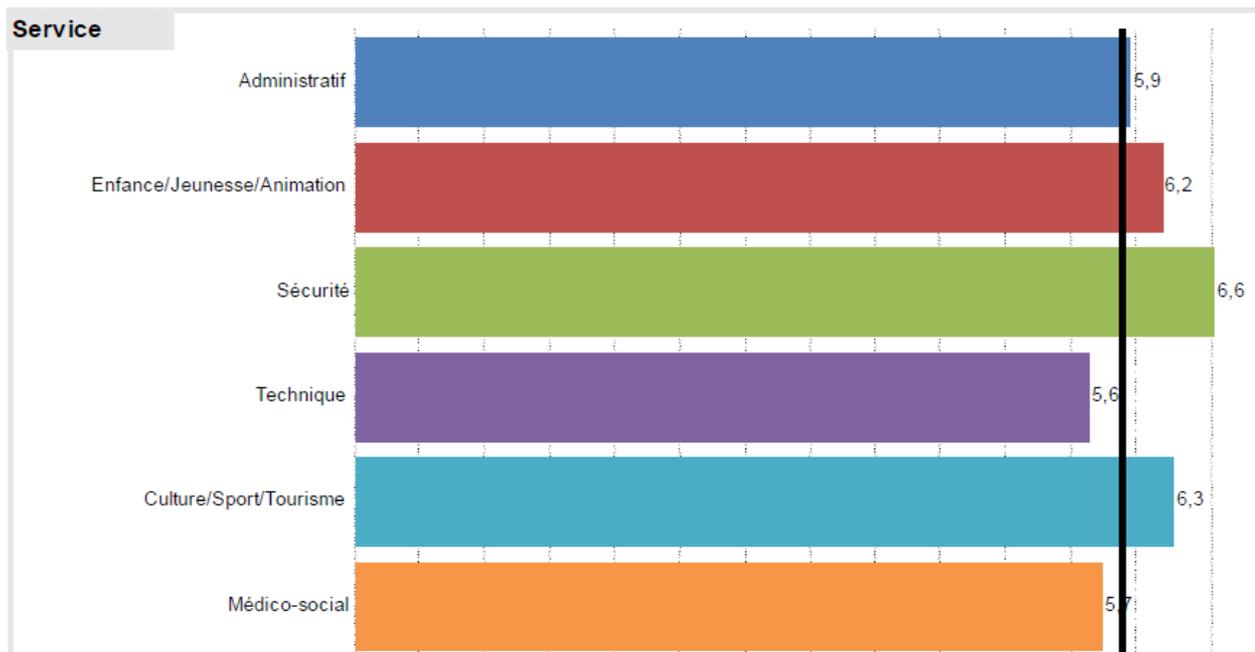
INSÉCURITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAIL

| | Moyenne |
|--|---------|
| 50. Je peux exprimer librement une opinion, une difficulté au sujet de mon travail. | 6,4 |
| 51. Je suis informé(e) sur la vie et les projets de la structure. | 5,5 |
| 52. Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail. | 6,7 |
| 53. Je suis consulté(e) lorsqu'il y a des changements (organisationnels ou techniques) qui concernent mon travail. | 5,3 |
| 54. Je crains de connaître prochainement une mobilité non souhaitée. | 7,3 |
| 55. Je suis satisfait(e) des possibilités d'évolutions professionnelles proposées. | 4,6 |



Présentation des principaux résultats de l'enquête

INSÉCURITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAIL – SELON LES POPULATIONS





Présentation des impacts sur la santé et la mobilité

Restitution des résultats de l'enquête

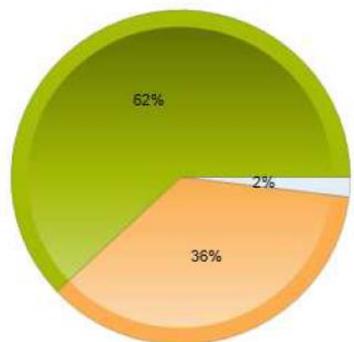


Présentation des impacts sur la santé

COMPARAISON DES IMPACTS SUR LA SANTÉ

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

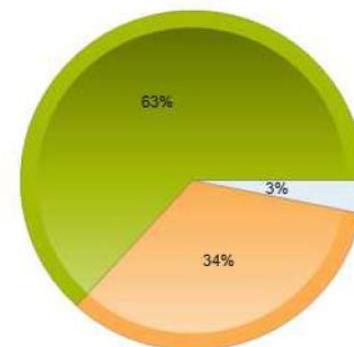
Taux de réponse : 98%
Moyenne = 6,3



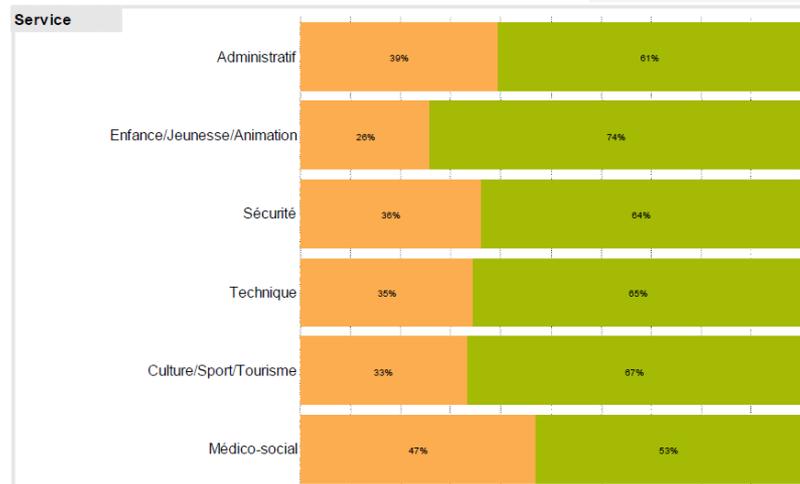
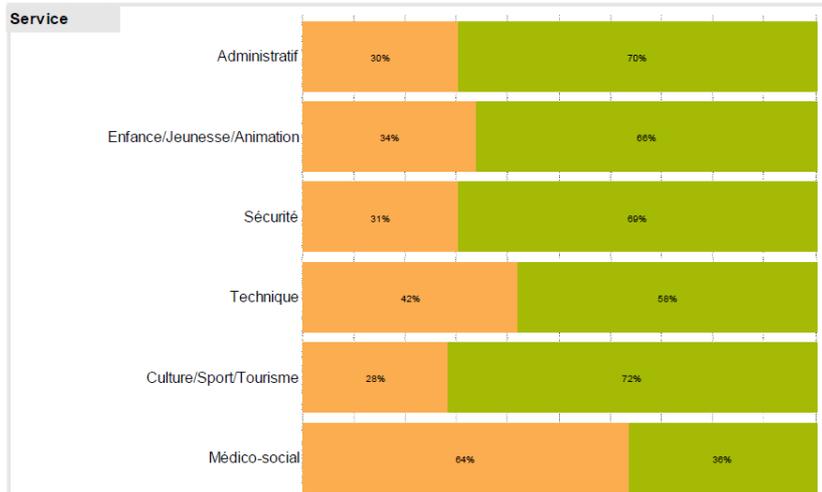
| | Nb |
|-------------|------|
| Non réponse | 29 |
| Oui | 551 |
| Non | 945 |
| Total | 1525 |

58. Mon travail a un impact négatif sur mon état de santé psychique.

Taux de réponse : 97%
Moyenne = 6,5



| | Nb |
|-------------|------|
| Non réponse | 48 |
| Oui | 513 |
| Non | 964 |
| Total | 1525 |





Présentation des impacts sur la santé

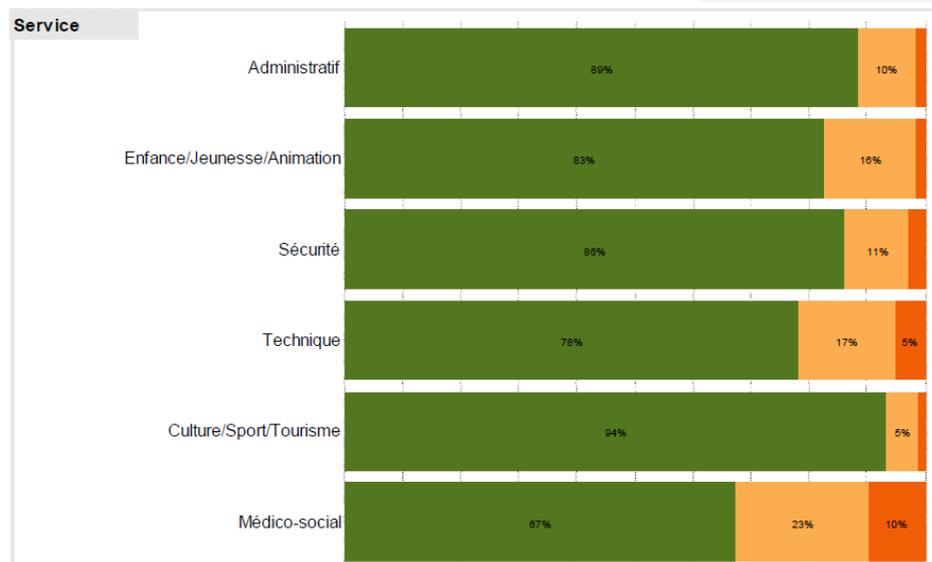
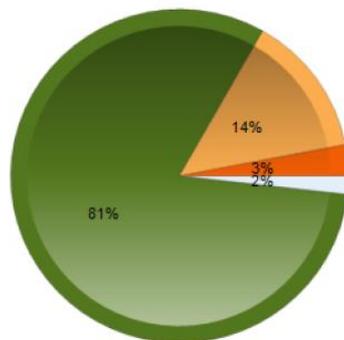
IMPACT DU TRAVAIL SUR LES ARRÊTS DE TRAVAIL SUR LES 6 DERNIERS MOIS

59. Au cours des 6 derniers mois, j'ai été arrêté(e) pour un motif en lien avec le travail.

Taux de réponse : 98%

Moyenne = 9,0

| | Nb |
|----------------|-------------|
| Non réponse | 27 |
| Jamais | 1242 |
| 1 à 2 fois | 210 |
| 3 fois ou plus | 46 |
| Total | 1525 |





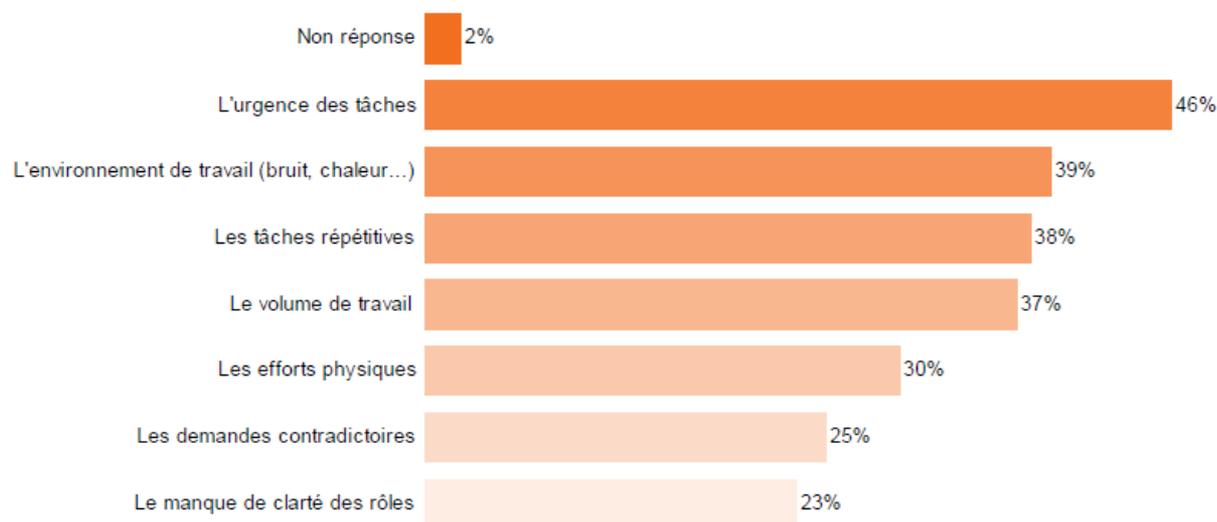
Présentation des impacts sur la santé

CONTRAINTES DE TRAVAIL

61. Dans mon travail, je suis confronté(e) aux contraintes suivantes (plusieurs réponses possibles)

Taux de réponse : 98%

| | Nb |
|--|------------|
| Non réponse | 34 |
| L'urgence des tâches | 709 |
| L'environnement de travail (bruit, chaleur...) | 594 |
| Les tâches répétitives | 575 |
| Le volume de travail | 563 |
| Les efforts physiques | 450 |
| Les demandes contradictoires | 381 |
| Le manque de clarté des rôles | 353 |
| Aucun facteur | 172 |



Les exigences de travail sont les principales contraintes identifiées par les agents



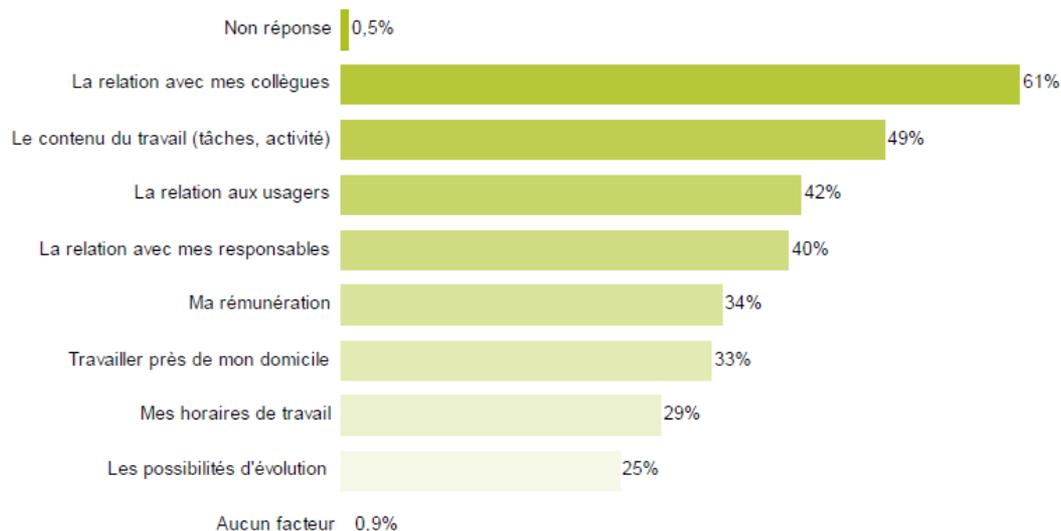
Présentation des impacts sur la santé

POINTS A VALORISER

62. Ce qui est important pour moi au travail c'est principalement (3 réponses maximum)

Taux de réponse : 99%

| | Nb |
|--|------------|
| Non réponse | 8 |
| La relation avec mes collègues | 933 |
| Le contenu du travail (tâches, activité) | 748 |
| La relation aux usagers | 633 |
| La relation avec mes responsables | 615 |
| Ma rémunération | 524 |
| Travailler près de mon domicile | 508 |
| Mes horaires de travail | 438 |
| Les possibilités d'évolution | 381 |
| Aucun facteur | 13 |



- **Agir que la qualité des relations au travail en favorisant le soutien social entre les agents c'est agir sur la satisfaction au travail**



Synthèse des enseignements

Restitution des résultats de l'enquête



Synthèse des enseignements

A VALORISER

- **Des agents motivés par le caractère utile de leur travail, intéressés par leur activité**
- **Une autonomie de travail appréciée**
- **Liens avec les collègues, entraide présente : les agents peuvent compter sur leurs collègues et c'est un sentiment appréciable**

A AMÉLIORER

- **Communiquer envers les agents au sujet des projets en cours et à venir**
- **Rester vigilant sur l'adéquation de la charge de travail avec les capacités des agents pour éviter la surcharge et/ou l'augmentation de l'intensité de travail**
- **Rester vigilant au sujet des expositions aux tensions avec les collègues, la hiérarchie, le public**



Suite de la démarche

Des groupes de travail visant l'amélioration de la Qualité de vie au Travail



Des groupes de travail visant l'amélioration de la QVT

GROUPE 1 : LA RELATION AUX ELUS

- Objectif
- Dates

GROUPE 2

- Objectif
- Dates

GROUPE 3

- Objectif
- Dates

**Merci de votre attention et surtout de
votre participation**



www.sofaxis.com