

# 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* ».

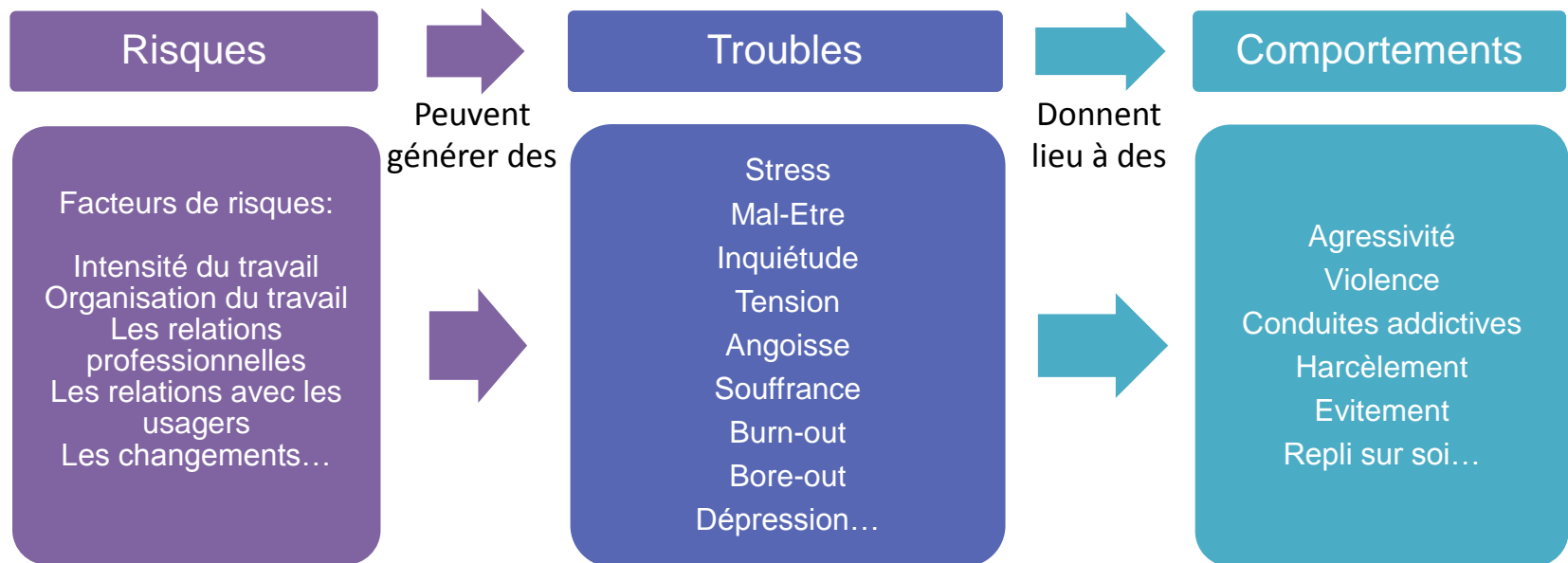
*Source : Rapport Gollac, avril 2011*



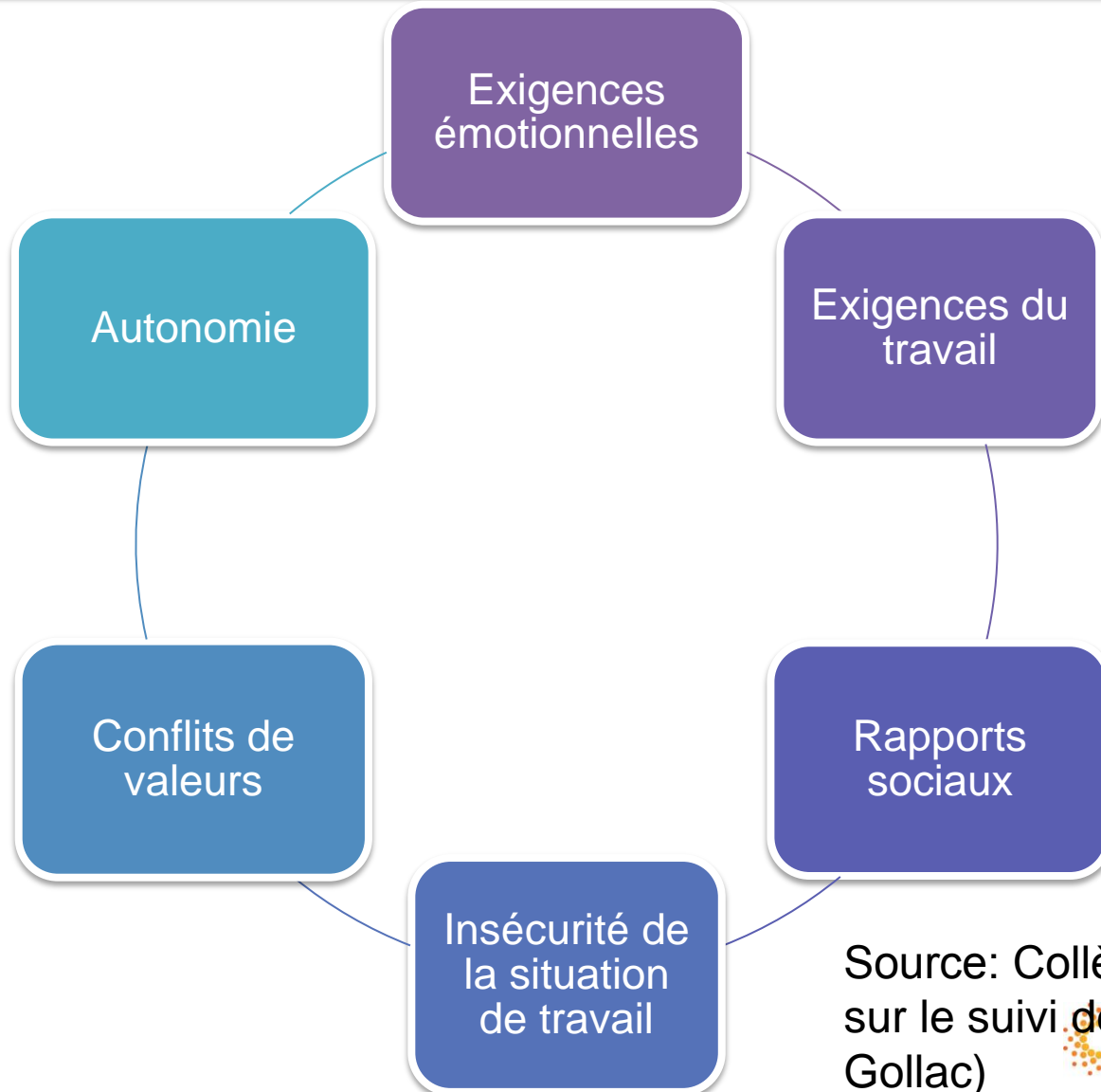
# Travail, santé et RPS : définitions et enjeux

- **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



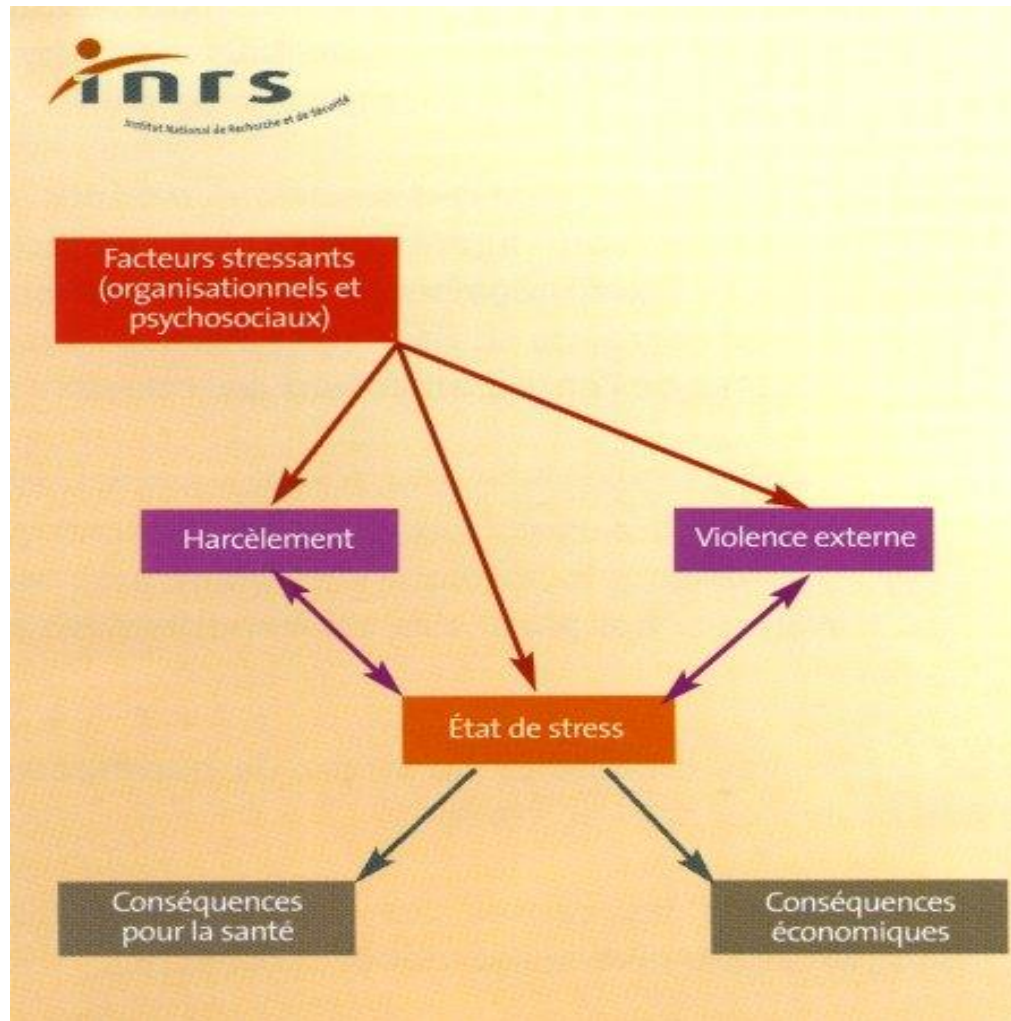
# Les facteurs de santé psychologique au travail



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

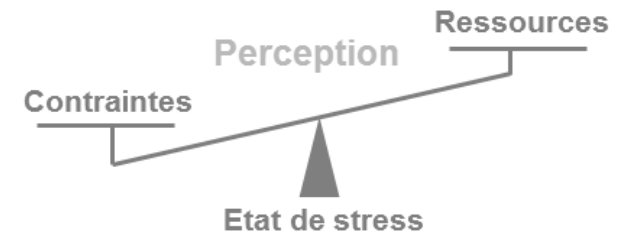


# Travail, santé et RPS : définitions et enjeux

## ● 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. »

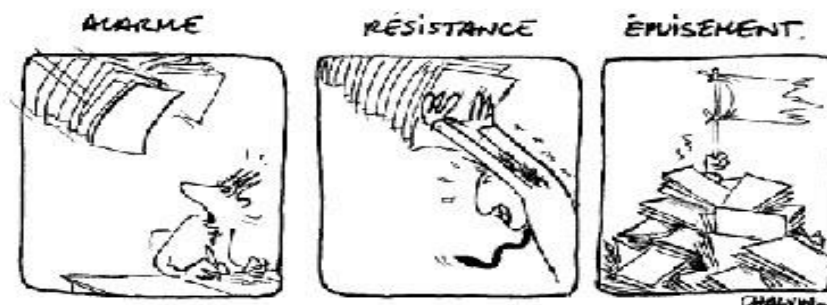
- Source : Agence européenne pour la sécurité et la santé de Bil



- 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



© Marc Chalvin pour l'INRS

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

- 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

- **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

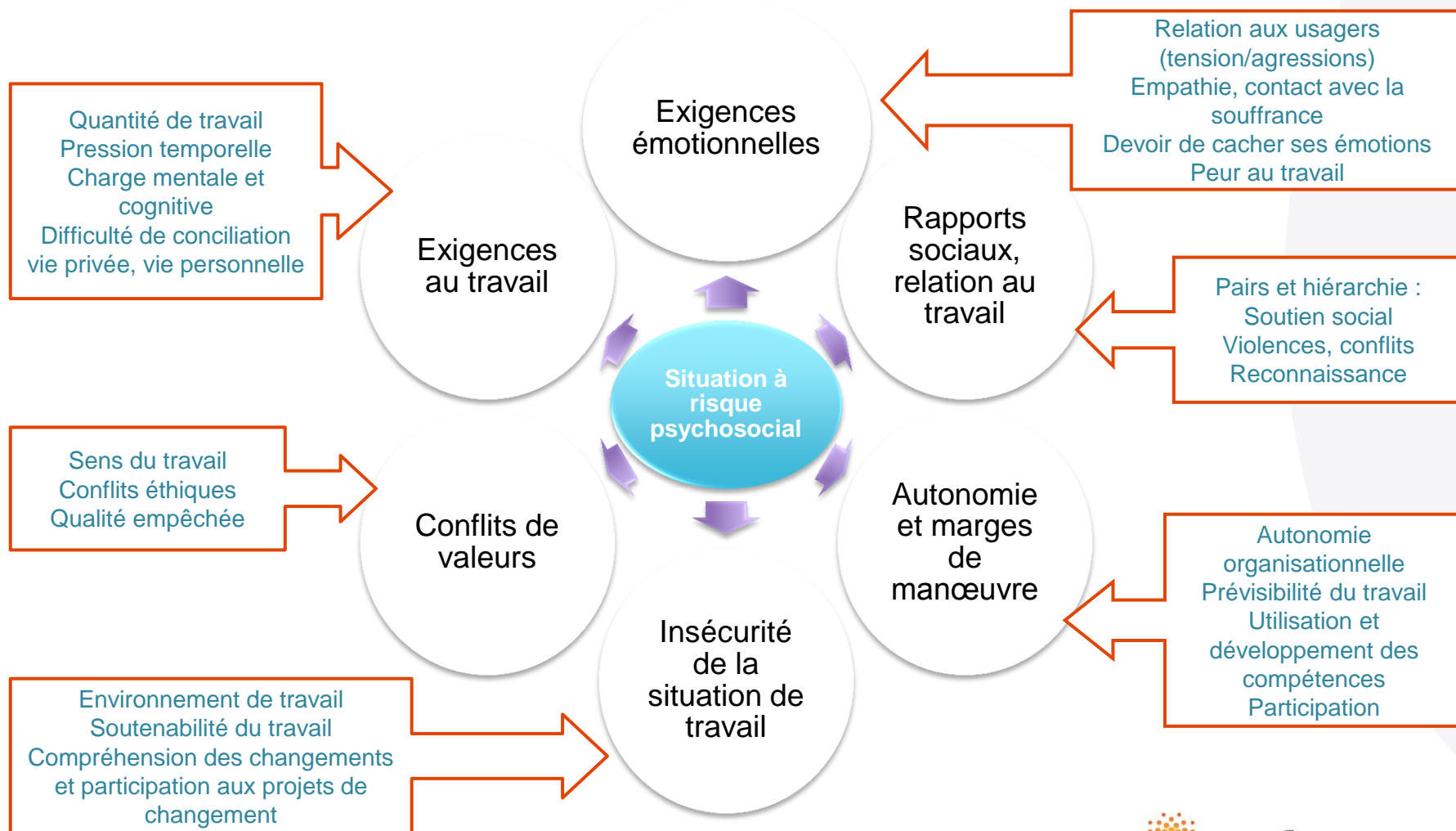


## MODE OPÉRATOIRE ET PLANIFICATION

- **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



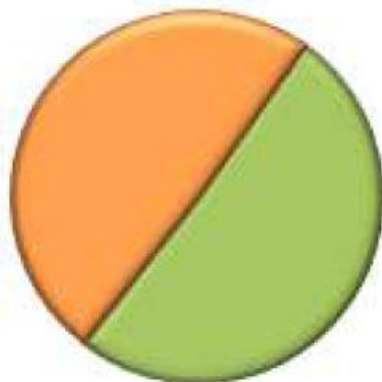


# Présentation des principaux résultats de l'enquête

## TAUX DE RETOUR

**Taux de retour global**

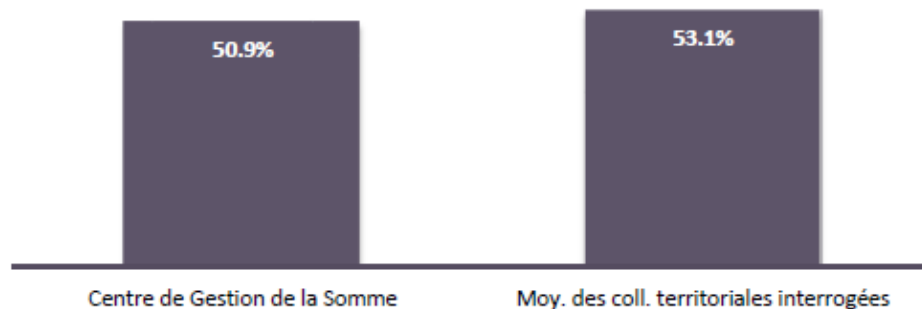
Agents  
n'ayant  
pas  
répondu  
49%



Agents  
ayant  
répondu  
51%



**TAUX DE RETOUR**



**Taux de retour moins de  
50 agents**

50.3%

**Taux de retour plus de 50  
agents**

51%

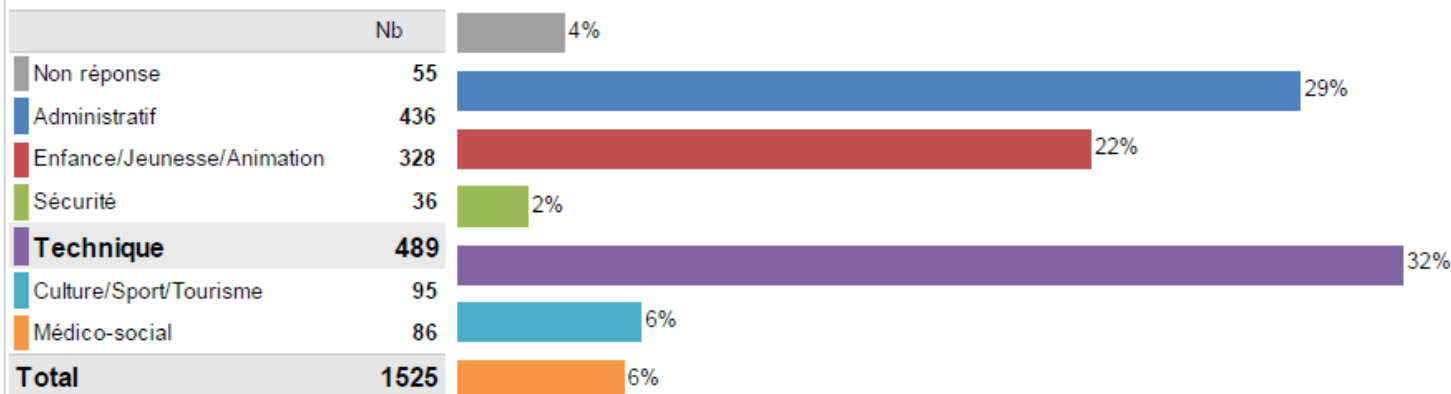


# Présentation des principaux résultats de l'enquête

## 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%



	Nb
De 1 à 5 agents	148
De 6 à 15 agents	135
De 16 à 25 agents	80
De 26 à 50 agents	129

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

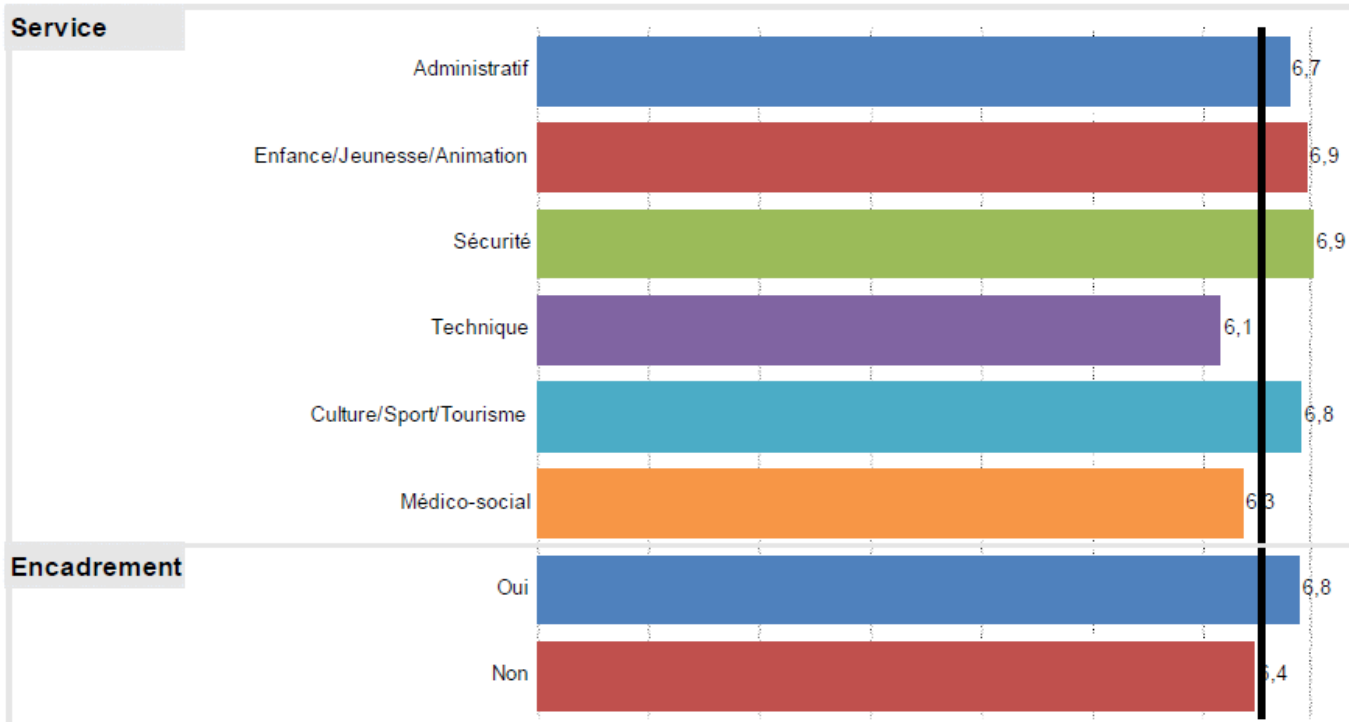
67% des questionnaires sont des agents de collectivités de plus de 50 agents

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



# Présentation des principaux résultats de l'enquête

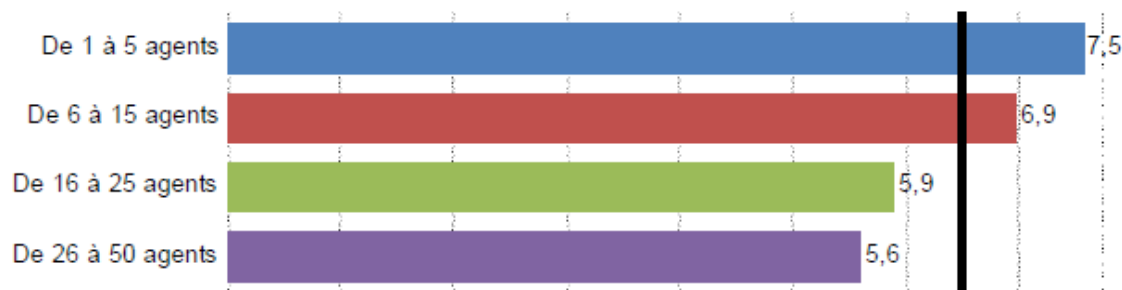
## SATISFACTION SELON LES CATÉGORIES D'AGENTS



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.

### Collectivité







# Présentation des principaux résultats de l'enquête

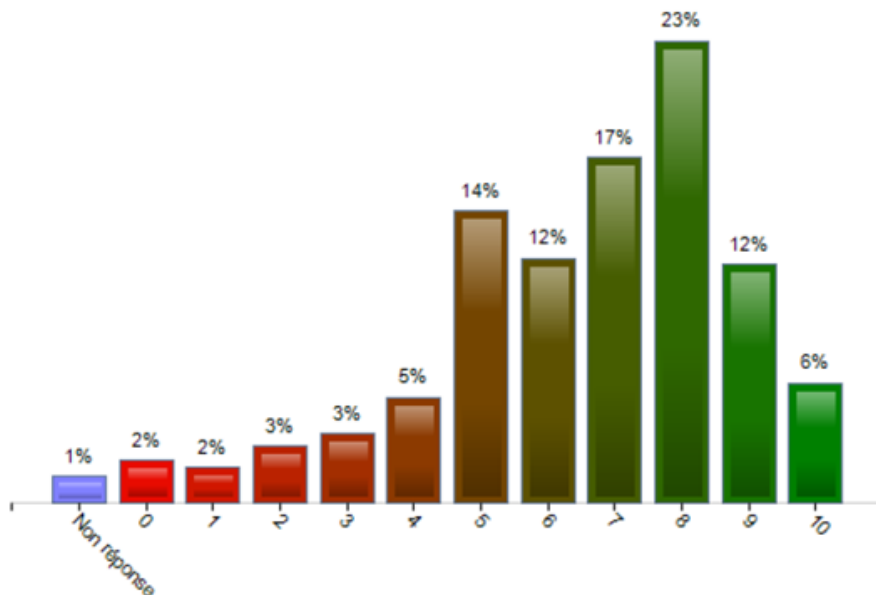
## TAUX DE SATISFACTION

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

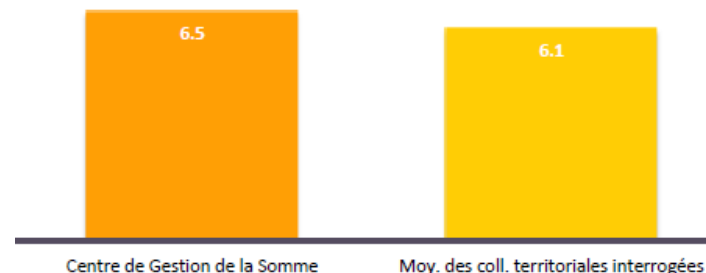
Moyenne = 6,5

	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



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

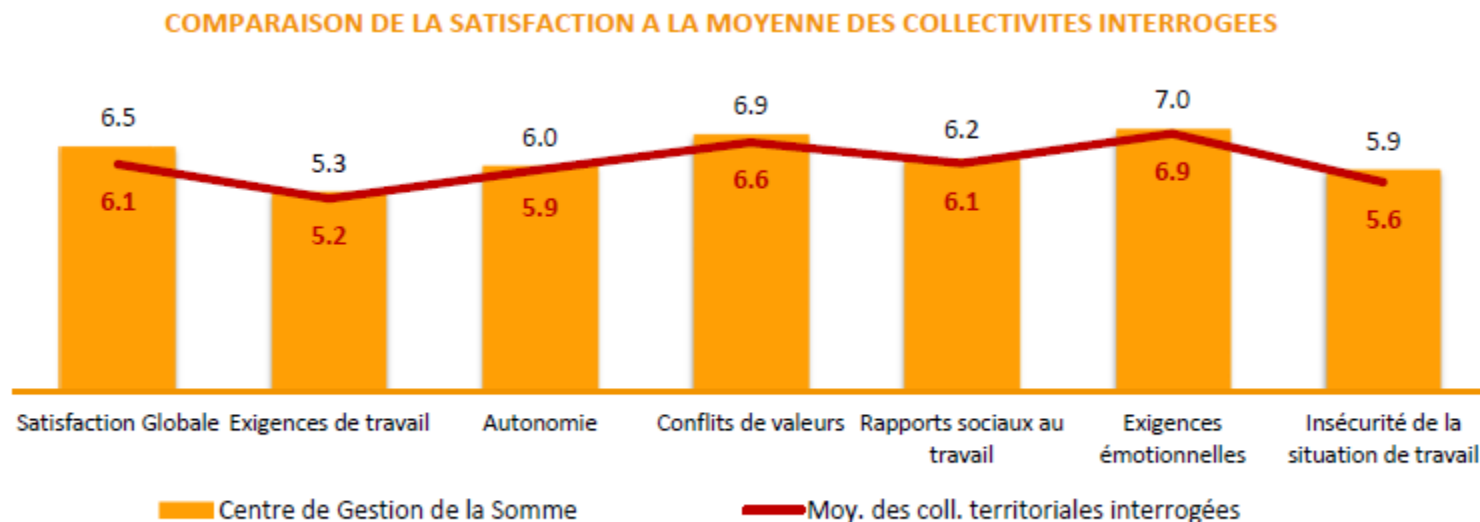
### Satisfaction Globale





# Présentation des principaux résultats de l'enquête

## COMPARAISON DE LA SATISFACTION À LA MOYENNE NATIONALE PAR FACTEUR GOLLAC



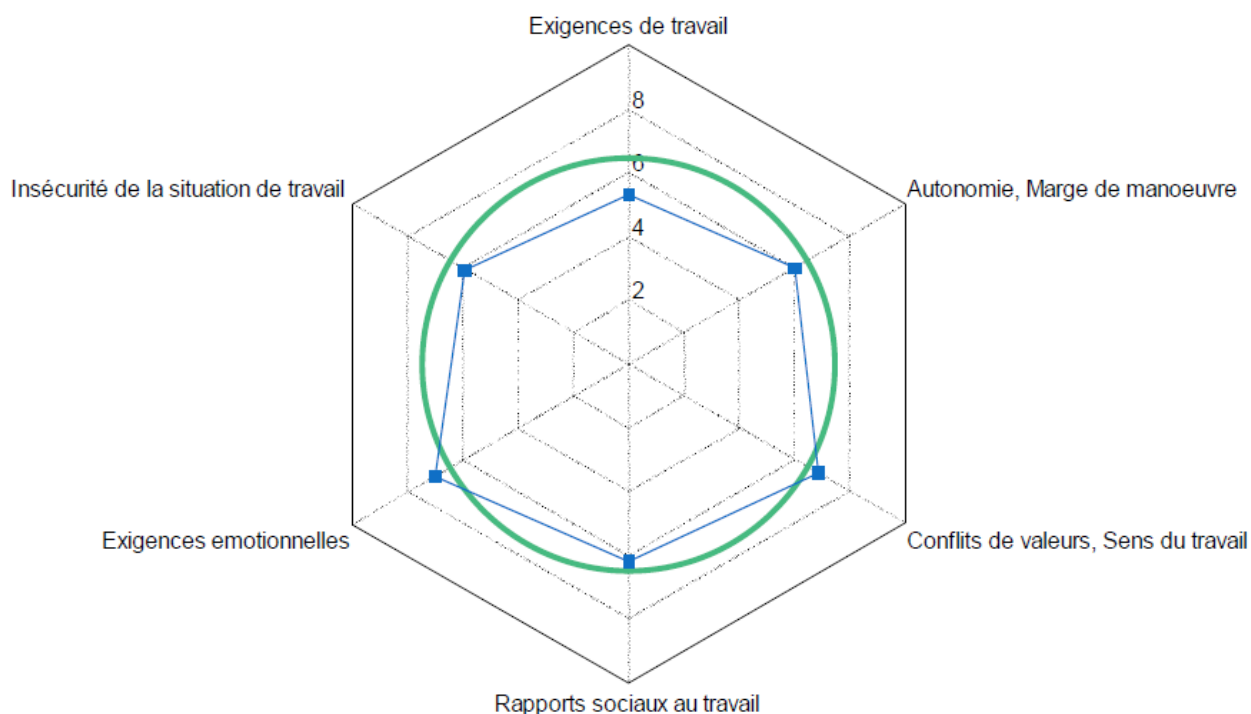
remarque : la moyenne des Moy. des coll. territoriales interrogées est calculée sur la base de 63283 personnes interrogées.



# 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

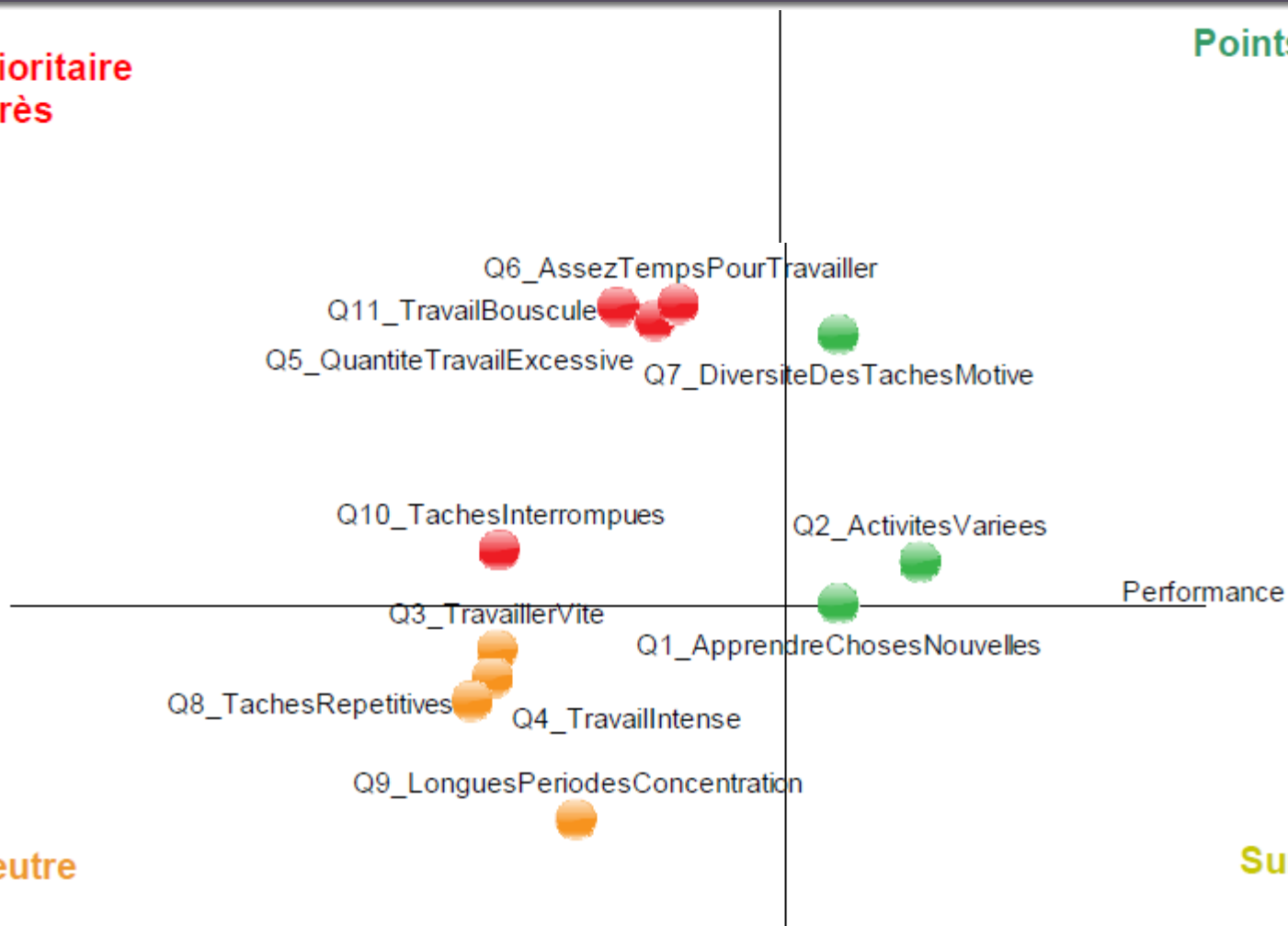
	Moyenne
Exigences de travail	5,3
Autonomie, Marge de manoeuvre	6,0
Conflits de valeurs, Sens du travail	6,9
Rapports sociaux au travail	6,3
Exigences émotionnelles	7,1
Insécurité de la situation de travail	5,9
Moyenne = 6,5	



# 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**



**sofaxis**



# 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





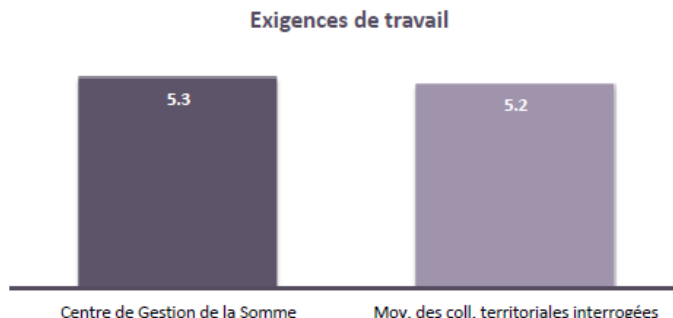
# Présentation des principaux résultats de l'enquête

## 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



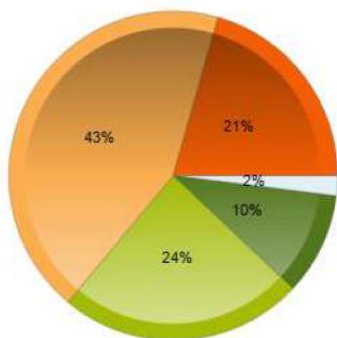
# Présentation des principaux résultats de l'enquête

## 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

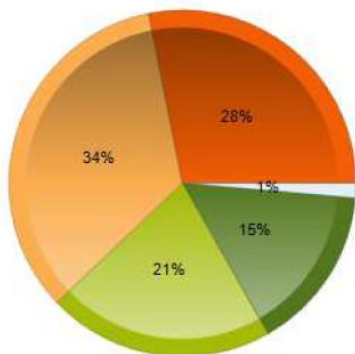
	Nb
Non réponse	30
Pas du tout d'accord	153
Plutôt pas d'accord	367
Plutôt d'accord	661
Tout à fait d'accord	314
Total	1525



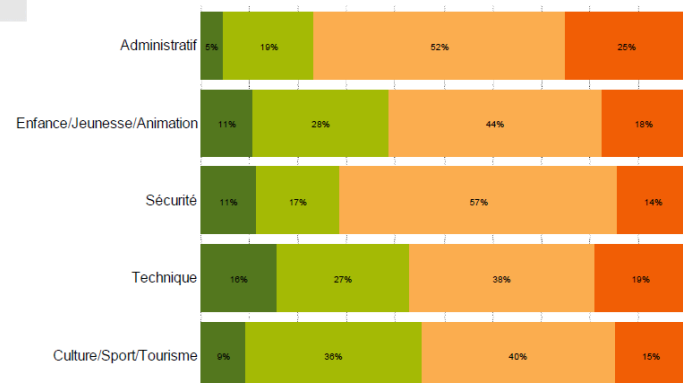
### 10. Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard.

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



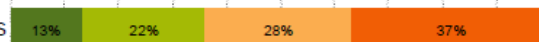
#### Service



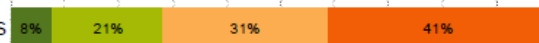
#### De 1 à 5 agents



#### De 6 à 15 agents



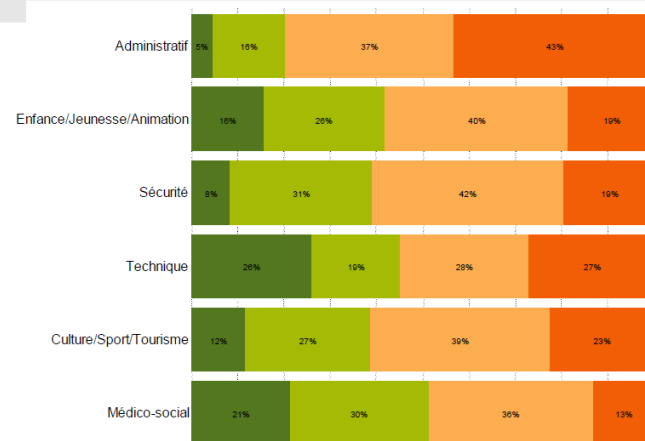
#### De 16 à 25 agents



#### De 26 à 50 agents



#### Service





# Présentation des principaux résultats de l'enquête

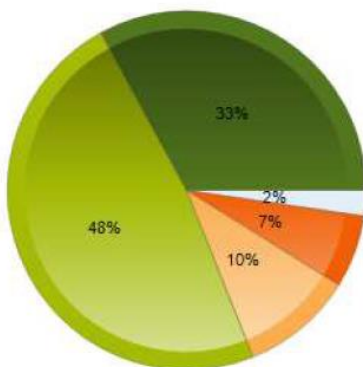
## EXIGENCES DE TRAVAIL ET TEMPS DE TRAVAIL – POINTS FORTS

### 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
<b>Plutôt d'accord</b>	<b>734</b>
Tout à fait d'accord	502
<b>Total</b>	<b>1525</b>

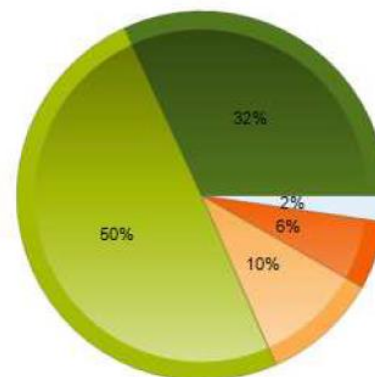


### 7. La diversité de mes tâches est une source de motivation pour moi.

Taux de réponse : 98%

Moyenne = 7,0

	Nb
Non réponse	35
Pas du tout d'accord	91
Plutôt pas d'accord	155
<b>Plutôt d'accord</b>	<b>758</b>
Tout à fait d'accord	486
<b>Total</b>	<b>1525</b>

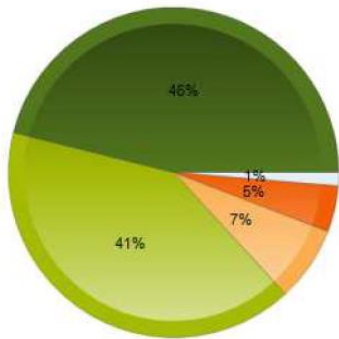


### 2. Dans mon travail, j'ai des activités variées.

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
<b>Tout à fait d'accord</b>	<b>703</b>
<b>Total</b>	<b>1525</b>





# 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



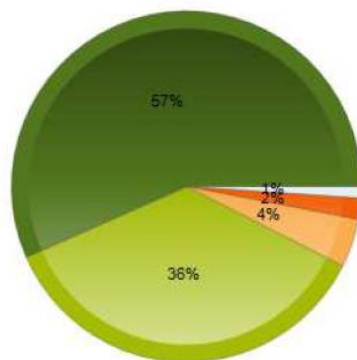
# Présentation des principaux résultats de l'enquête

## 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

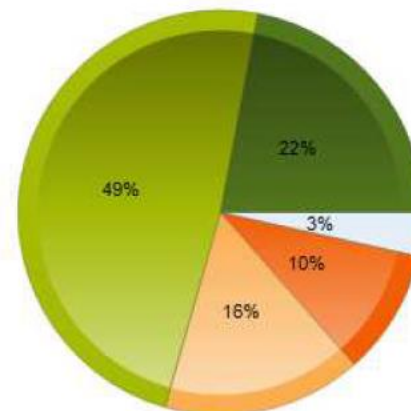
	Nb
Non réponse	16
Pas du tout d'accord	30
Plutôt pas d'accord	68
Plutôt d'accord	548
<b>Tout à fait d'accord</b>	<b>863</b>
<b>Total</b>	<b>1525</b>



### 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
<b>Plutôt d'accord</b>	<b>740</b>
Tout à fait d'accord	336
<b>Total</b>	<b>1525</b>





# Présentation des principaux résultats de l'enquête

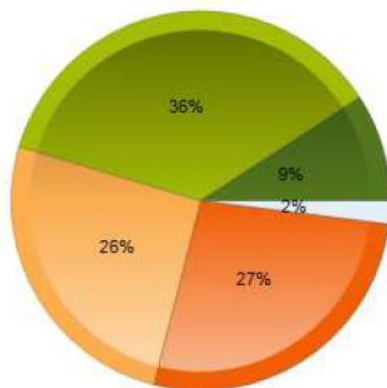
## AUTONOMIE ET MARGES DE MANŒUVRE – POINTS D'AMÉLIORATION

### 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

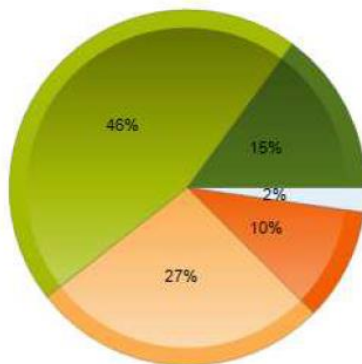


### 20. Mon travail demande un haut niveau de compétence.

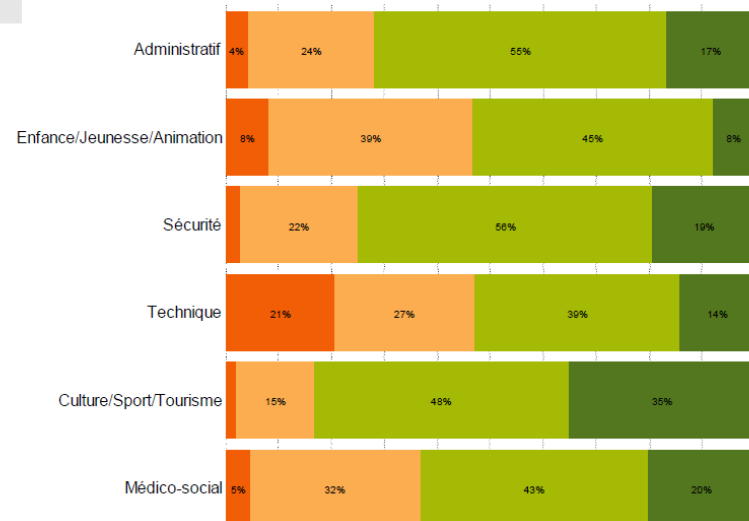
Taux de réponse : 98%

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

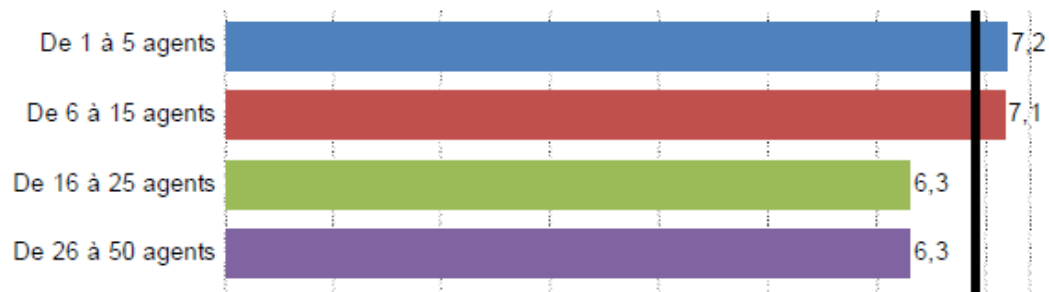
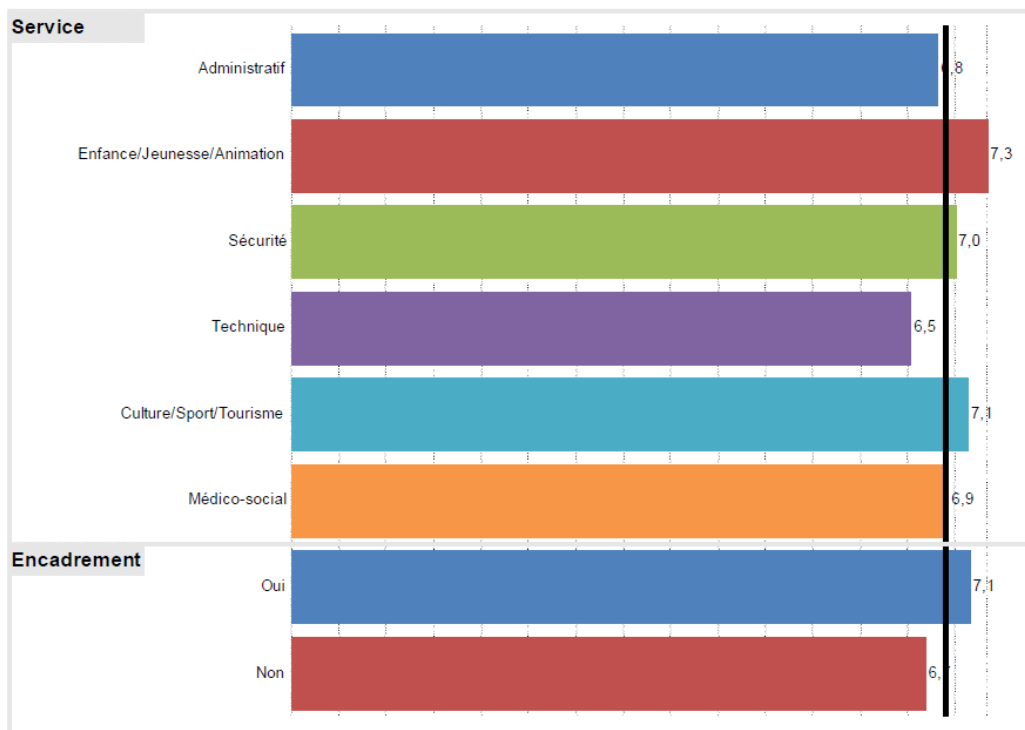
## CONFLITS DE VALEURS

	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

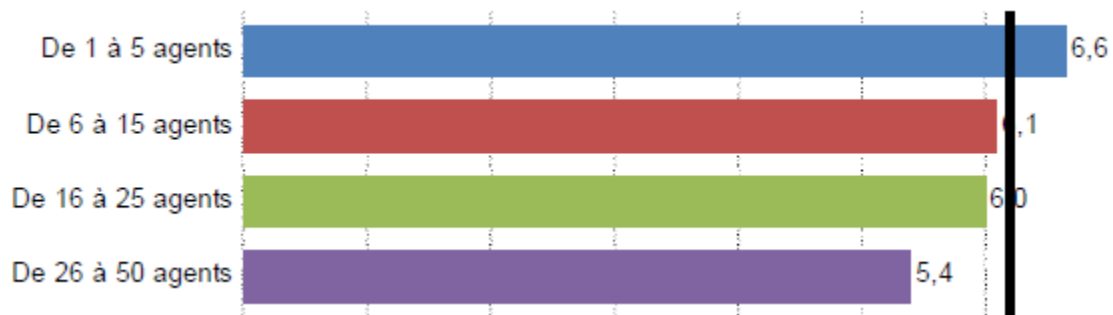
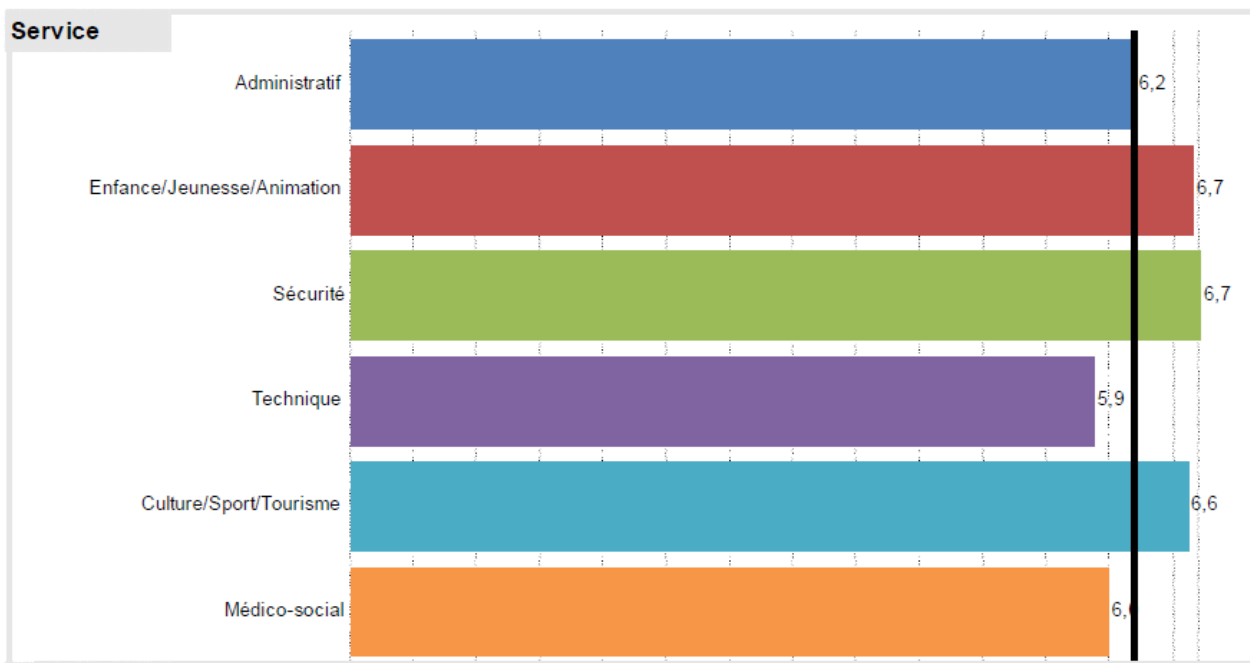
## RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL

	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

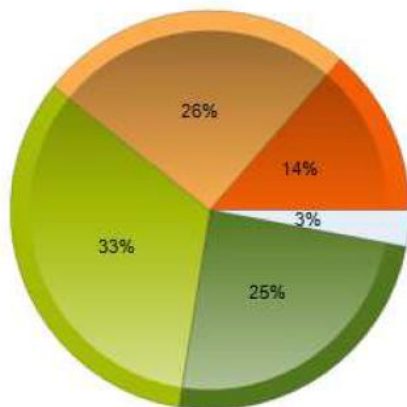
## RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL – POINTS D'AMÉLIORATION

### 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
<b>Total</b>	<b>1525</b>



De 1 à 5 agents



De 6 à 15 agents

De 16 à 25 agents

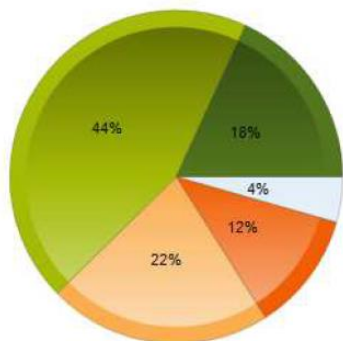
De 26 à 50 agents

### 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
<b>Total</b>	<b>1525</b>

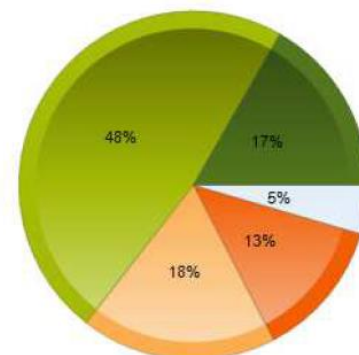


### 40. Dans le cadre de mon travail, je suis satisfait(e) de ma relation avec les élus.

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
<b>Total</b>	<b>1525</b>



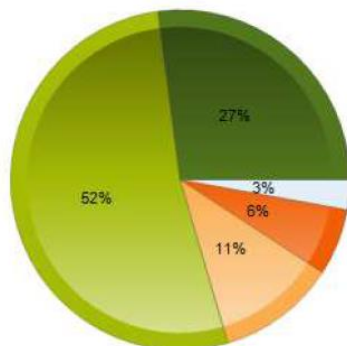


# Présentation des principaux résultats de l'enquête

## RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL – POINTS A VALORISER

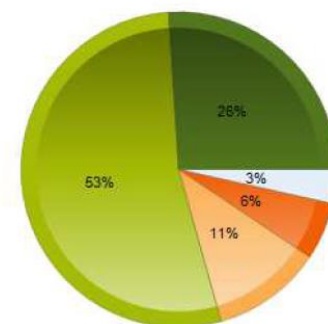
### 38. Les collègues avec lesquels je travaille sont amicaux.

Taux de réponse : 97%  
Moyenne = 6,7



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

Taux de réponse : 97%  
Moyenne = 6,7

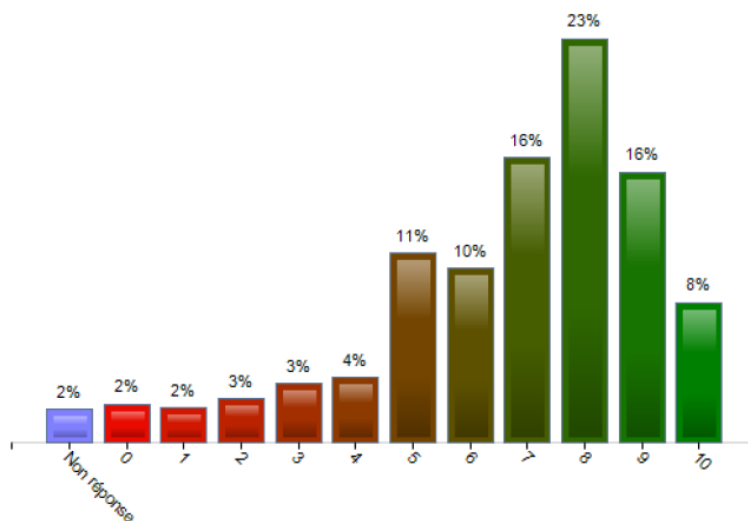


### 41. Quelle note de satisfaction globale attribuez-vous à l'ambiance de votre équipe

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

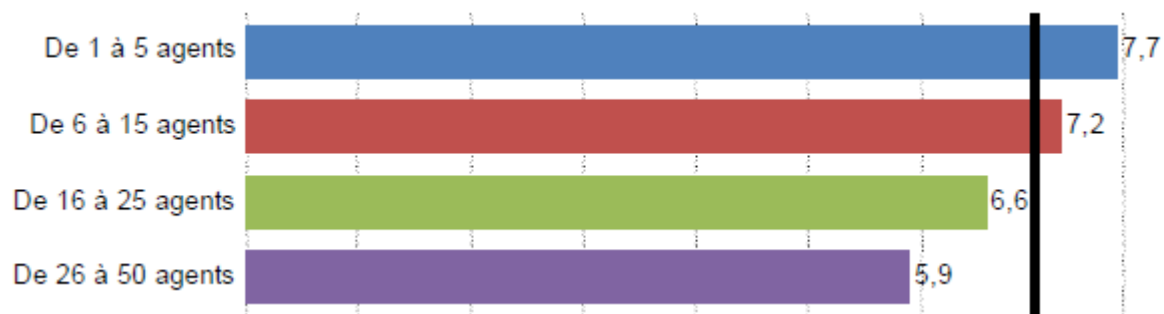
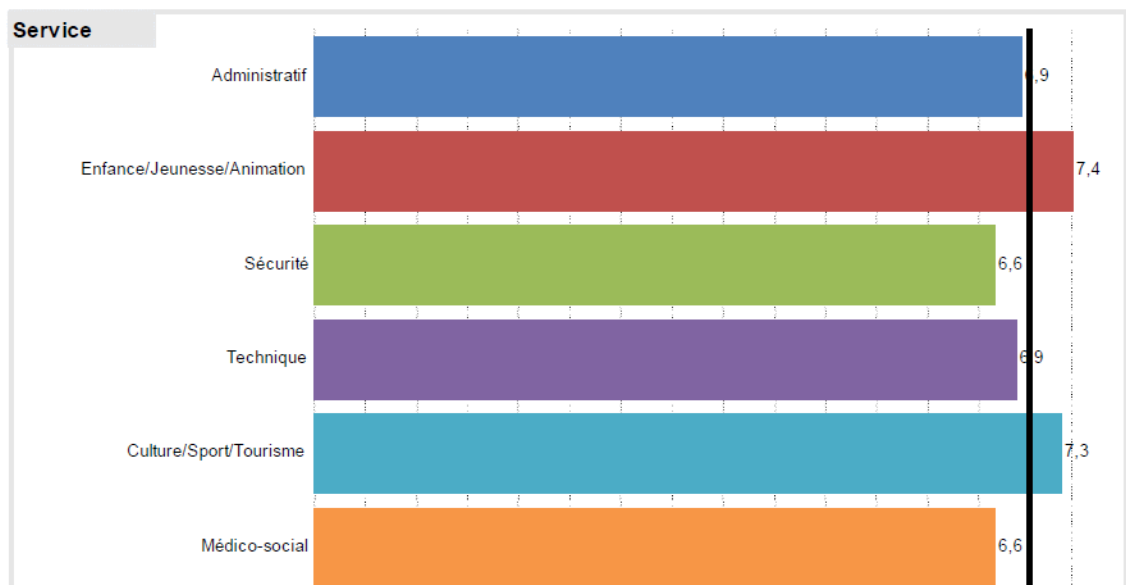
	Moyenne
42. Dans le cadre de mon travail, j'ai été confronté(e) à des pressions psychologiques.	6,0
43. J'ai vécu des tensions avec le public (usagers, public, etc.).	6,4
44. J'ai vécu des tensions avec mes collègues au travail.	6,2
45. J'ai vécu des tensions avec ma hiérarchie au travail.	6,4
46. Il 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

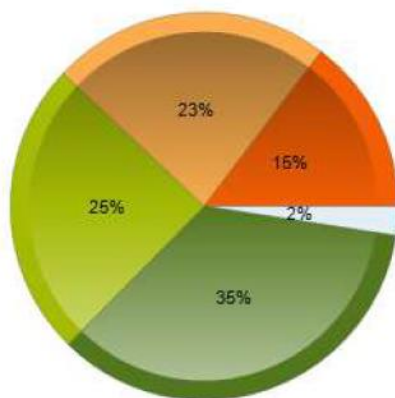
### AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS

**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
<b>Total</b>	<b>1525</b>



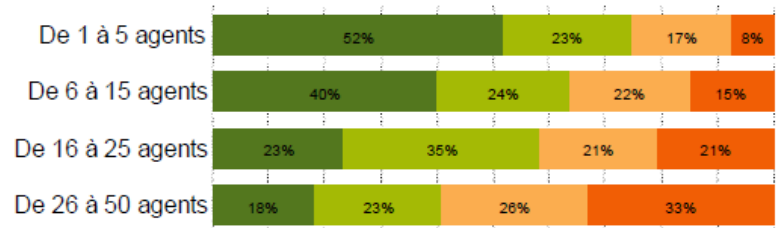
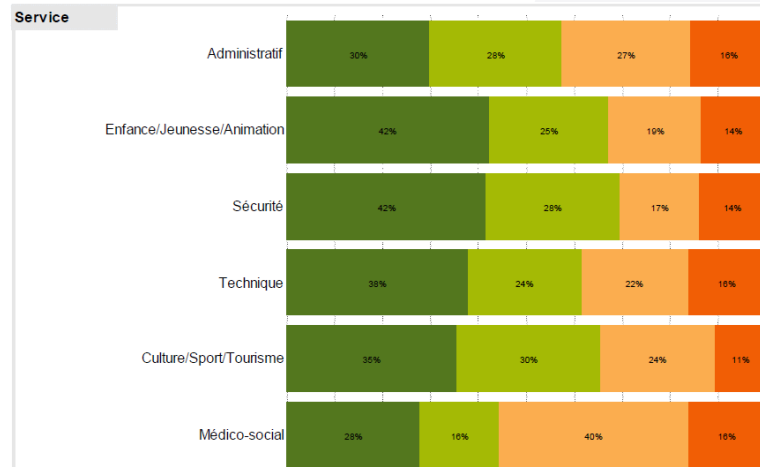
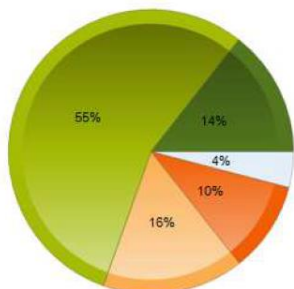
### AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS

**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
<b>Total</b>	<b>1525</b>





# Présentation des principaux résultats de l'enquête

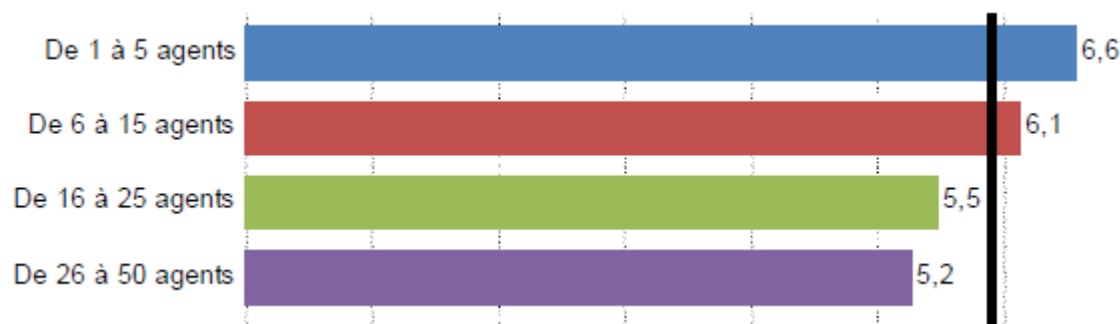
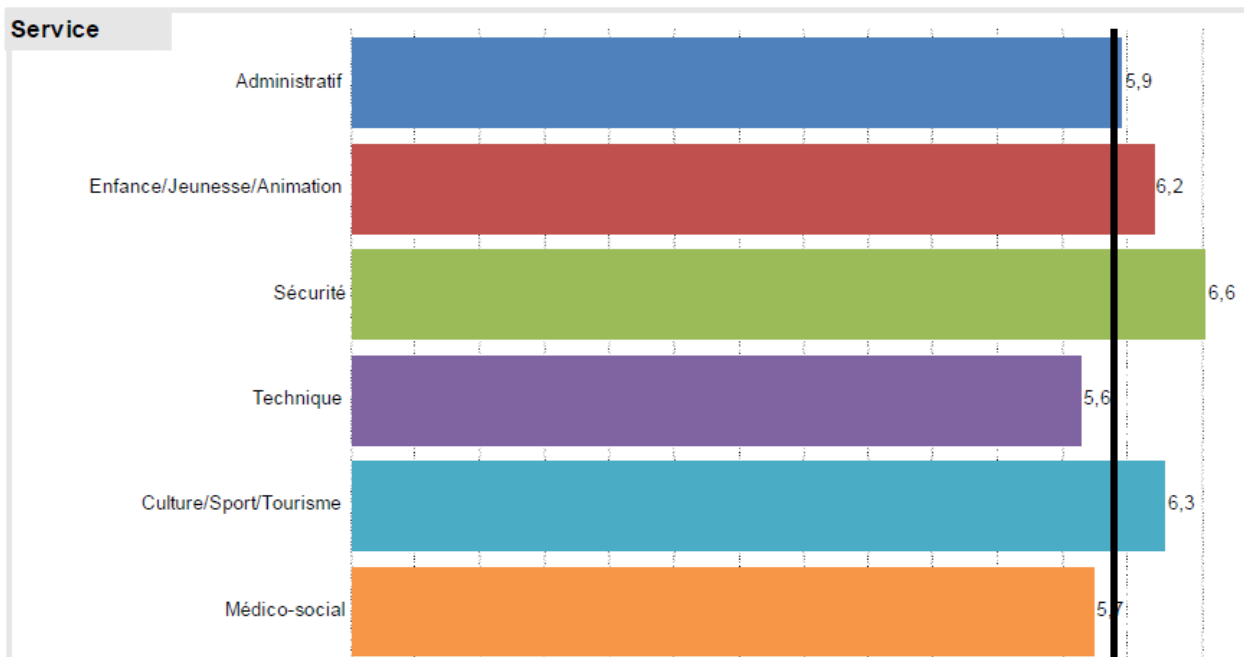
## INSÉCURITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAIL

	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**



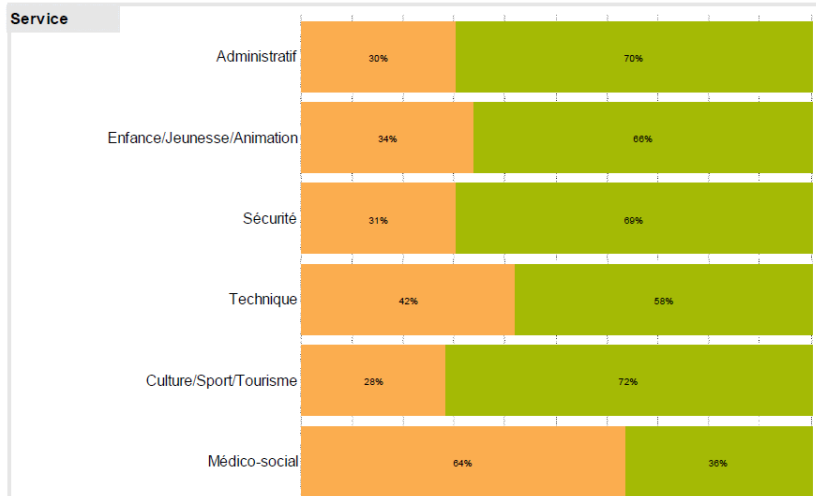
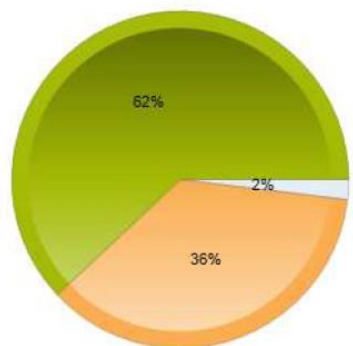
# Présentation des impacts sur la santé

## 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

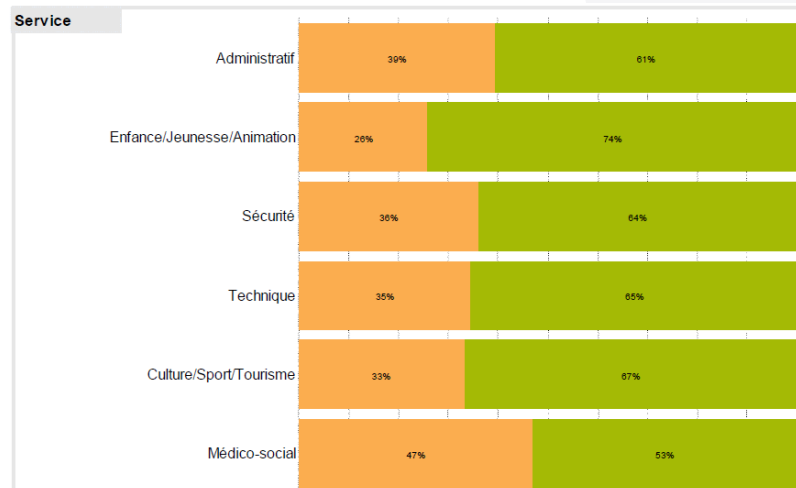
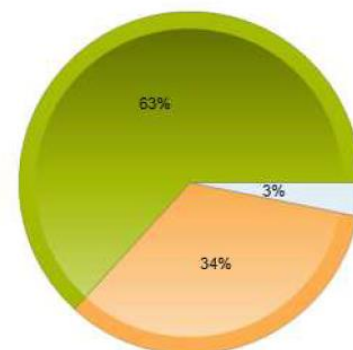
	Nb
Non réponse	29
Oui	551
Non	945
Total	1525



### 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

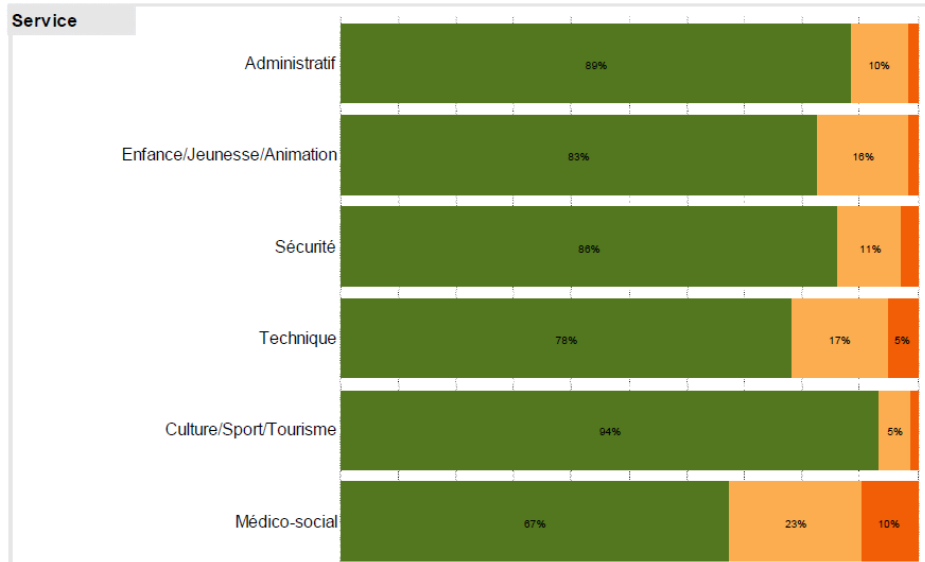
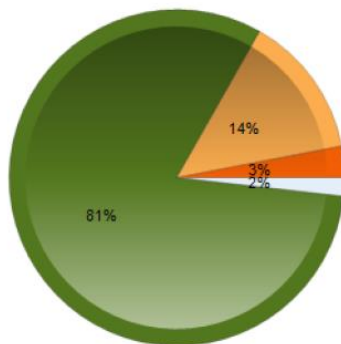
## IMPACT DU TRAVAIL SUR LES ARRÊTS DE TRAVAIL SUR LES 6 DERNIERS MOIS

**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





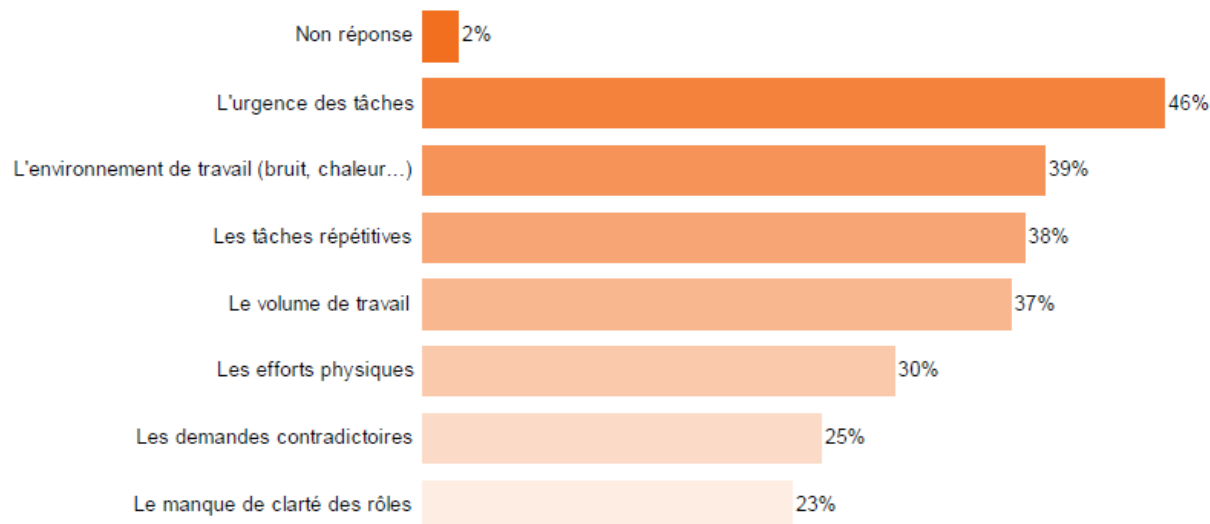
# Présentation des impacts sur la santé

## 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
<b>L'urgence des tâches</b>	<b>709</b>
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**





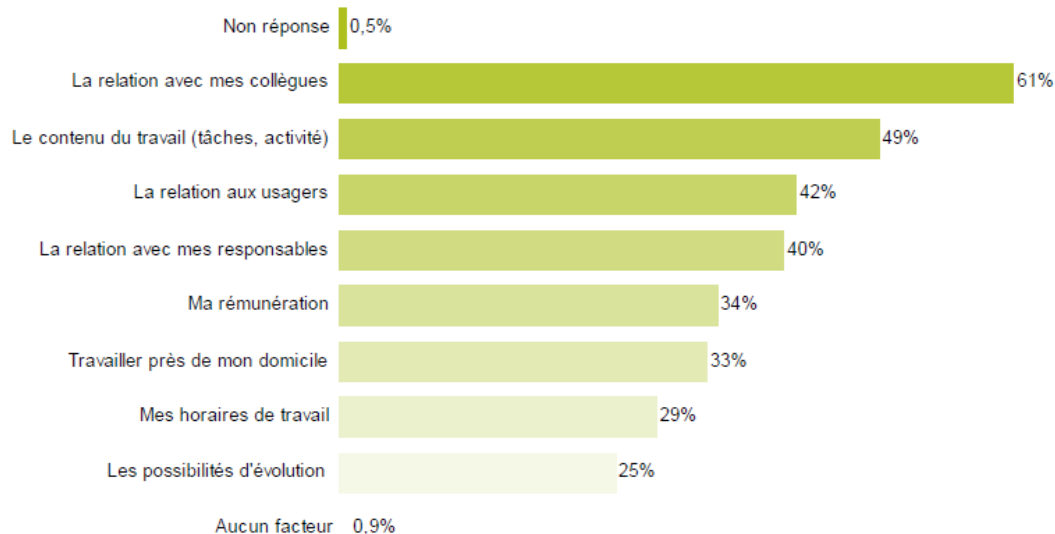
# Présentation des impacts sur la santé

## 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
<b>La relation avec mes collègues</b>	<b>933</b>
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

## GRUPE 1 : LA RELATION AUX ELUS

- Objectif
- Dates

## GRUPE 2

- Objectif
- Dates

## GRUPE 3

- Objectif
- Dates

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



[www.sofaxis.com](http://www.sofaxis.com)