

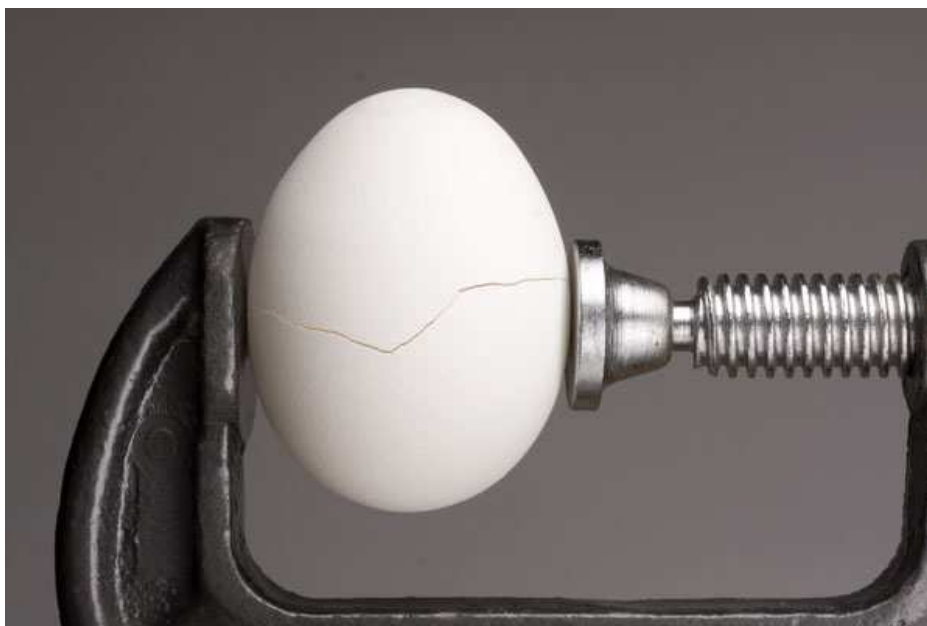
DOSSIER : Baromètre bien être au travail 2019 : les agents toujours sous pression, mais y'a du mieux
Dossier publié à l'adresse <https://www.lagazettedescommunes.com/646178/barometre-la-gazette-mnt-des-agents-fiers-de-leur-mission-mais-toujours-sous-pression/>

BAROMÈTRE « LA GAZETTE » - MNT

Bien être au travail : des agents fiers de leur mission, mais toujours sous pression

Gaëlle Ginibrière | A la une | A la une emploi | A la Une RH | Actu Emploi | Dossiers Emploi | France | Toute l'actu RH | Publié le 31/10/2019 | Mis à jour le 04/11/2019

La 10e édition du baromètre « Bien-être au travail » « La Gazette » - MNT fait état d'une amélioration des conditions d'exercice des métiers au sein des collectivités, mais de nombreux progrès restent à accomplir.



« Les collectivités territoriales ont certes mis en place des actions de prévention mais il reste du chemin à parcourir, notamment sur des sujets très profonds », observe Mathilde Icard, directrice générale du centre de gestion du Nord, à la lecture des résultats du baromètre « Bien-être au travail » de « La Gazette » et de la MNT. Un constat qui résume la 10^e édition et s'avère en effet nuancé. A 81 % (+ 6 points en un an), les agents affichent leur satisfaction à travailler dans la fonction publique territoriale, même s'ils se montrent quelque peu circonspects vis-à-vis de leur employeur (« seuls » 66 % sont satisfaits de travailler dans leur collectivité).

L'attachement à exercer une mission de service public est revendiqué haut et fort par 82 % des territoriaux (+ 5 points). Au deuxième rang des composantes de la satisfaction, les relations avec l'équipe sont mises en avant par 77 % des répondants. L'ensemble de ces critères sont évalués à la hausse.

A noter que deux des plus fortes progressions (+ 9 points) relèvent d'une dimension individuelle : degré d'autonomie et acquisition de nouvelles compétences. Encore faible (citée par 41 % des agents), la reconnaissance augmente également de 9 points.

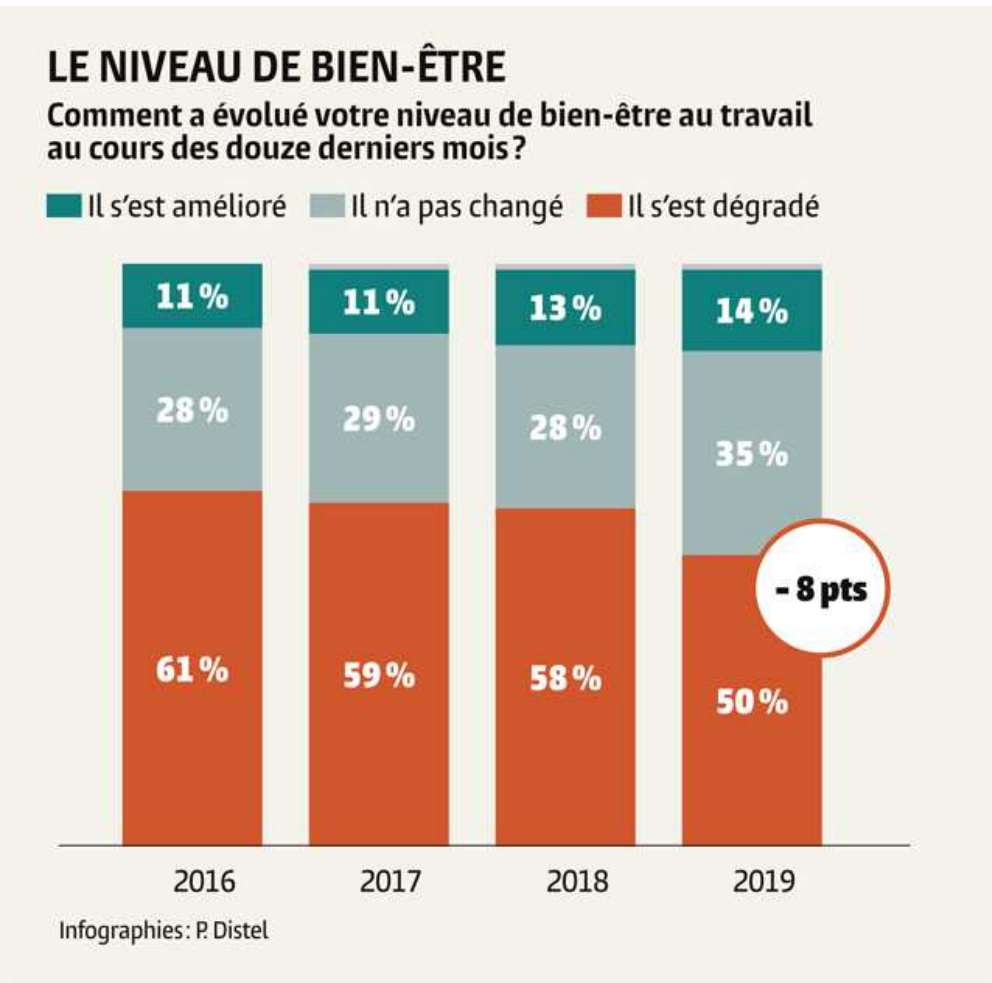


La rémunération apparaît, en revanche, en dernière position (28 %, alors même qu'elle continue à être l'élément jugé le plus important de l'épanouissement professionnel). Ce résultat, stable depuis deux ans, contredit une parole répandue parmi les experts selon laquelle la rémunération n'est plus aussi déterminante que par le passé. Il s'explique par le poids des catégories B et C, pour qui elle est placée en première position, alors que pour les cadres A elle n'apparaît même pas dans le top 3 des critères d'épanouissement professionnel.

Dégradation des conditions de travail

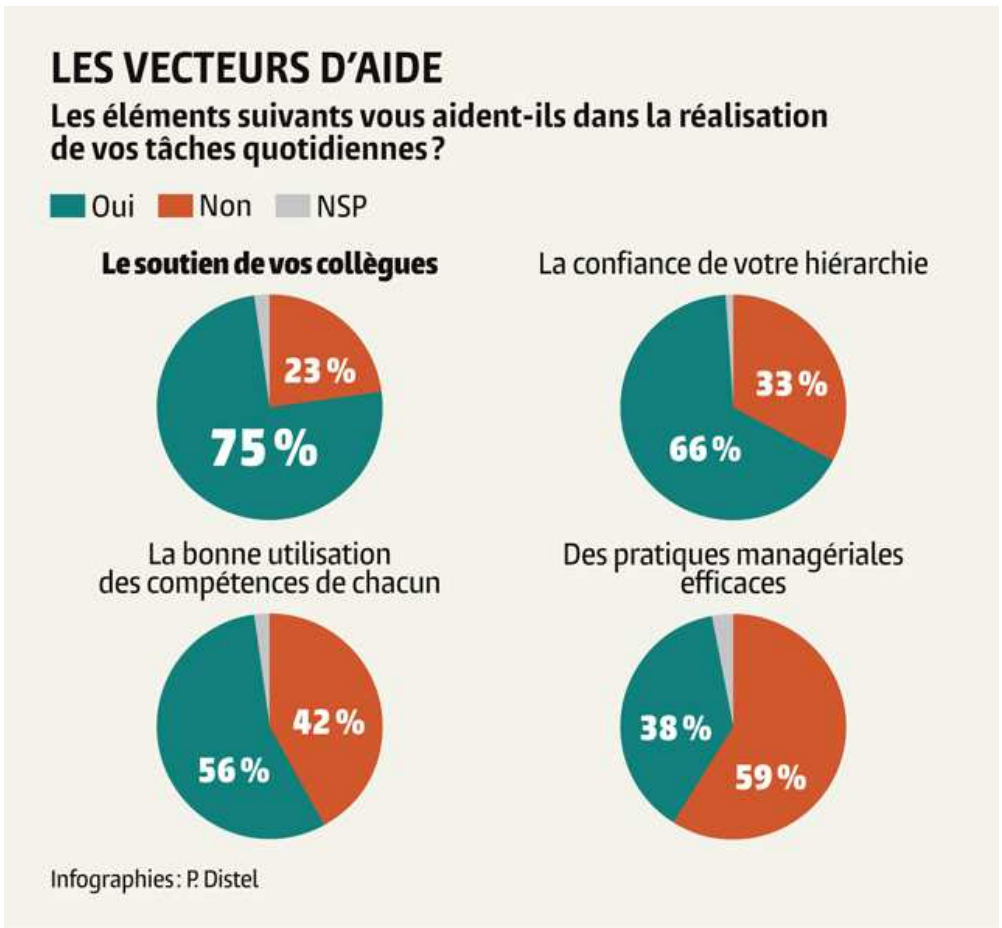
Dans ce contexte de progression de la satisfaction des agents, le niveau de bien-être reste cependant modéré. Pourtant, les agents se déclarent fiers d'exercer leur métier à 84 %, les trois quarts d'entre eux ont le sentiment de rendre un service de qualité aux usagers et les deux tiers de veiller à la bonne gestion de l'argent public. Toutefois, les conditions d'exercice de travail sont jugées plus sévèrement.

« Celles-ci se dégradent car la pression est plus forte sur les résultats, sur les délais... et plus personne n'a la notion du sens à donner au travail », regrette Sylviane Gachet, directrice « emploi et compétences » à la ville de Lyon. En effet, 67 % des personnes interrogées ressentent une pression excessive de la part de leur hiérarchie, 49 % de la part des élus et 38 % de la part des usagers.



Interrogés sur ce qui les aide dans leurs tâches quotidiennes, les agents avancent en premier lieu le soutien de leurs collègues, loin devant les pratiques managériales efficaces. Même constat concernant la reconnaissance : 71 % sont satisfaits du regard de leurs pairs ou de leurs collègues, tandis que seulement 49 % notent une reconnaissance de leur hiérarchie (en progression cependant de 10 points) et 33 % de la part des élus.

« La force du collectif est toujours présente, restant un facteur d'équilibre. Mais on ne peut pas continuer à seulement trouver du sens grâce à la solidarité entre agents. Les collectivités doivent construire autre chose, surtout à un moment où les fonctionnaires s'avèrent pessimistes », estime Mathilde Icard.



La fatigue, tant physique que nerveuse, ressentie par les agents plafonne à un niveau conséquent. En outre, 79 % des agents éprouvent du stress dans leur travail et à peine plus de la moitié déclarent bien le gérer.

« En progrès de 5 points, la gestion du stress apparaît aujourd’hui meilleure, sans doute en raison des formations, mises en place par nombre de collectivités territoriales en partenariat avec la médecine du travail et les psychologues du travail, pour savoir comment réagir face à des situations de crise. Néanmoins, le niveau de stress reste élevé », note Jean-François Lemmet, consultant et formateur en management auprès des collectivités territoriales.

Fatigue nerveuse : 3,9/5

- Le niveau moyen de fatigue nerveuse reste stable, noté 3,9/5 depuis deux ans. Les catégories A et B éprouvent à 21 % une fatigue nerveuse extrême et les agents de la catégorie C à 25 %, un chiffre en baisse de 6 points pour ces derniers.

Fatigue physique : 3,1/5

- C’est le niveau moyen de fatigue physique éprouvée par les agents territoriaux. Sans surprise, les agents de la catégorie C sont 40 % à ressentir une fatigue forte ou extrême, contre 34 % des agents de la catégorie A et 32 % des agents de la catégorie B.

Arrêts de maladie de longue durée

De fait, 56 % des agents déplorent que leur travail affecte négativement leur sommeil et 47 % leur santé de manière générale. « Les encadrants sont en première ligne car ils subissent la pression, mais en font également subir à leur équipe. Or le manager doit avoir suffisamment de recul pour prendre conscience qu’un collaborateur va mal. Se faire coacher, trouver un lieu ressource auprès d’un service dédié à l’accompagnement des managers

ou de la médecine du travail est essentiel », reconnaît Sylviane Gachet. Et si la part des agents en arrêt de maladie au cours de l'année précédente baisse de 7 points (à 15 %), les arrêts sont de longue durée, soit plus d'un mois, pour 42 % des agents.

Des actions à approfondir

En matière de prévention et de bien-être au travail, à peine plus de la moitié des répondants déclare que leur collectivité propose des actions. Ces dispositifs concernent à 19 % les RPS et à 17 % les TMS. Des actions d'ailleurs jugées prioritaires par les agents.

Mais ces derniers souhaiteraient également que les collectivités développent d'autres démarches, en particulier en matière de management et de gestion du stress. « Sur ces aspects, la France a du retard sur d'autres pays européens, notamment la Suède. Si les collectivités territoriales se sont emparées de la question des RPS et des TMS, elles doivent passer à l'étape d'après qui est de s'intéresser à la notion de bien-être au travail au sens large », souligne Jean-François Lemmet.

Toutefois, 53 % des personnes sondées disent avoir suivi une action de bien-être ou de prévention (en progression de 6 points pour les catégories A, de 3 points pour les catégories B et de seulement un point pour les catégories C). Ainsi, 40 % des agents voient dans ces dispositifs une façon d'acquérir de nouvelles connaissances, 36 % apprécient les conseils et les solutions adaptées à leur quotidien professionnel et 23 % y voient une aide concrète pour le bien-être au travail. D'ailleurs, 47 % d'entre eux (+ 5 points) considèrent les actions de prévention et de bien-être au travail adaptées à leurs besoins.

4. LA PRÉVENTION

Quelles actions de prévention vous semblent prioritaires ?

Plusieurs réponses possibles

Le management, la valorisation des agents, un management bienveillant

18%

La gestion du stress

11%

Le bien-être, la qualité de vie au travail

8%

L'adaptation du poste de travail

8%

La cohésion d'équipe, l'entente, le respect envers autrui

6%

[1]

Cliquer sur l'image pour l'agrandir.

Par ailleurs, si la confiance des agents progresse, elle reste toute relative. Un tiers d'entre eux sont confiants sur leurs perspectives professionnelles, 20 % concernant l'évolution du service public et autant quant à leurs perspectives d'avancement au sein de la collectivité. Et alors que la loi « fonction publique » était encore en discussion au moment où ils ont été interrogés, 89 % se déclarent pessimistes quant à l'évolution du statut de la territoriale.

Alerte sur le bien-être des catégories B et C

Le bien-être des agents reste en demi-teinte. Globalement, 50 % des agents déplorent encore une dégradation de leur niveau de bien-être. Mais c'est 11 points de moins qu'en 2016, avec, cette année, une baisse notable, en particulier pour les agents de la catégorie B (49 %, soit - 10 points en un an) et ceux de la catégorie C (50 %, soit - 9 points en un an). Pour autant, la part des agents se félicitant d'une amélioration de leur bien-être évolue peu (+ 1 point par rapport à 2018 pour les « C », + 2 points pour les « B », - 1 point pour les « A »). Le report se fait donc plutôt sur les agents qui n'ont pas constaté d'évolution : 34 % pour les « C » et 37 % pour ceux des catégories A et B.

Les C retrouvent un peu le moral

Alors qu'en 2018 le moral des agents de la catégorie C était en berne, il semble connaître un regain d'optimisme cette année. En effet, 80 % d'entre eux se déclarent satisfaits de travailler dans la territoriale, soit une progression de 8 points, même s'ils restent derrière les catégories A (88 %) et les catégories B (83 %). Bien qu'en hausse notable, leur satisfaction à l'égard de la reconnaissance sociale et de celle de leur travail par la hiérarchie n'atteint que 47 % et à peine 30 % pour la reconnaissance par les élus. Sans surprise, ils souffrent davantage que leurs collègues de la pression des usagers. Et s'estiment également moins bien armés pour gérer leur stress, même si, là encore, les chiffres s'améliorent.

Méthodologie : étude en ligne du 8 juillet au 13 septembre 2019 auprès de 4 760 agents de la fonction publique territoriale, parmi lesquels 73 % de femmes, 55 % de personnes âgées de 41 à 55 ans, 56 % d'employés communaux et 46 % d'agents de l'administration générale.

Consultez tous les résultats



1 of 52

Baromètre bien être au travail dans les collectivités territoriales 2019 ^[2] de [lagazette.fr](https://www.lagazette.fr) ^[3]

CHIFFRES CLES

- **Dialogue** : 18 % des agents plébiscitent, au-delà des actions de prévention déjà mises en place (RPS, TMS), un management bienveillant, 5 % le dialogue et l'écoute, 4 % la communication.
- **Santé** : 4 % des agents seulement attendent un renforcement du poids de la médecine du travail ou des actions de prévention sur la santé.

POUR ALLER PLUS LOIN

- Les pistes pour favoriser le bien-être au travail
- Une refonte de la santé au travail qui crée des remous
- Fonction publique : la santé au travail a son site web