



BAROMETRE LA GAZETTE MNT

Bien-être au travail 2016 : Coup de fatigue chez les territoriaux

Maud Parnaudeau | A la une | France | Publié le 21/10/2016



© La Gazette

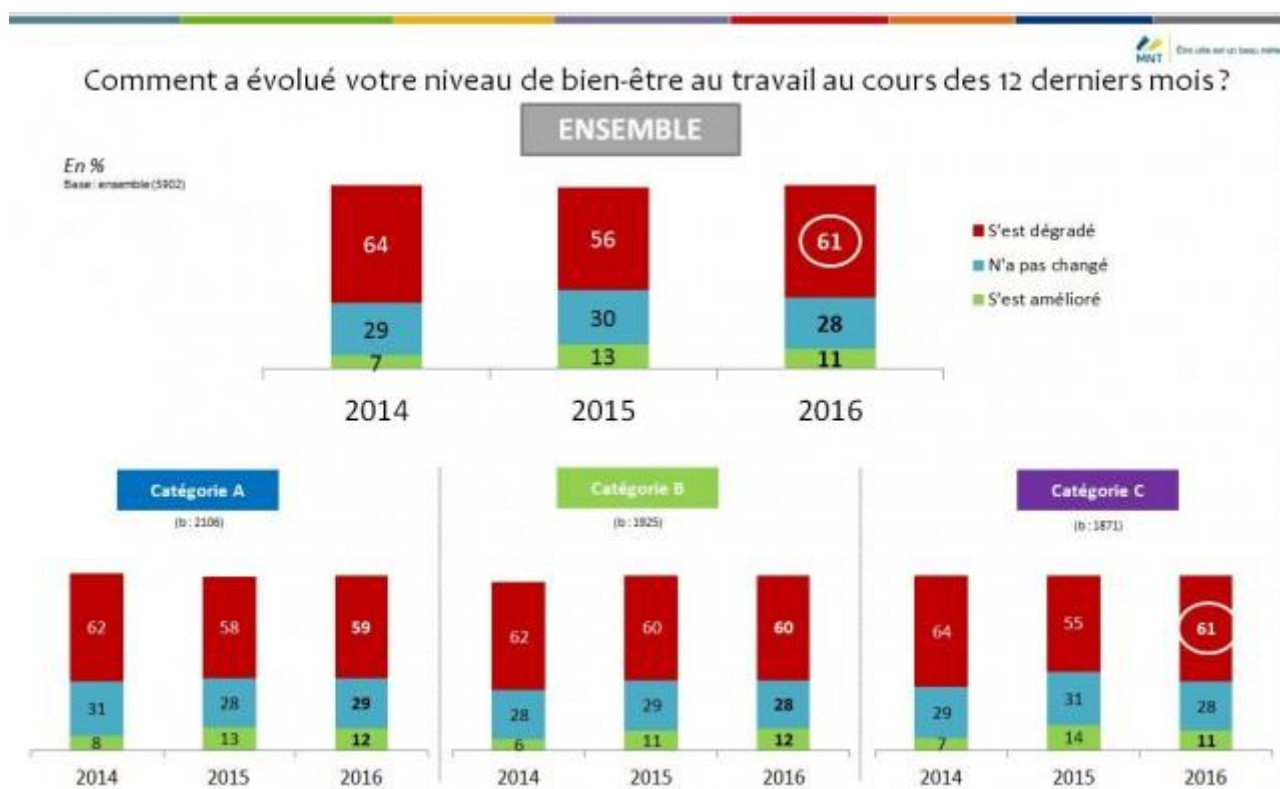
Pour sa cinquième édition, le baromètre bien-être au travail « La Gazette » - MNT a sondé le moral des territoriaux. Résultat : les troupes font grise mine, à commencer par les agents des nouvelles régions. Pourtant, l'attachement au service public demeure...

Chiffres-clés

- **40 %** des agents considèrent la qualité de vie au travail comme une action devant être prioritaire en 2016-2017.
- **57%** des agents de catégorie C ne sont pas satisfaits des relations avec leur hiérarchie (+ 7 points par rapport à 2015).
- **84 %** des agents de catégorie A sont satisfaits des relations qu'ils ont avec leur équipe.

Et vous, ça va ? La question posée aux territoriaux par « La Gazette » en fin d'été s'est soldée par une soupe à la grimace. La faute à la rentrée ? Si seulement... Car le mauvais état de santé psychique des agents est bien plus profond qu'une simple déprime saisonnière. En cause notamment les réformes et réorganisations qui plombent leur moral depuis plusieurs années déjà. Dernières victimes en date : les agents des régions qui digèrent mal le redécoupage territorial.

« Tout est à reconstruire. Les agents ne savent pas quelles seront leurs missions demain », déplore Caroline Charruyer, secrétaire générale de la Fédération autonome de la fonction publique territoriale (FA-FPT) de la région Nouvelle Aquitaine. Pas étonnant que 71,3 % d'entre eux s'émeuvent d'une dégradation de leur niveau de bien-être cette année, contre « seulement » 59,8 % tous agents confondus.

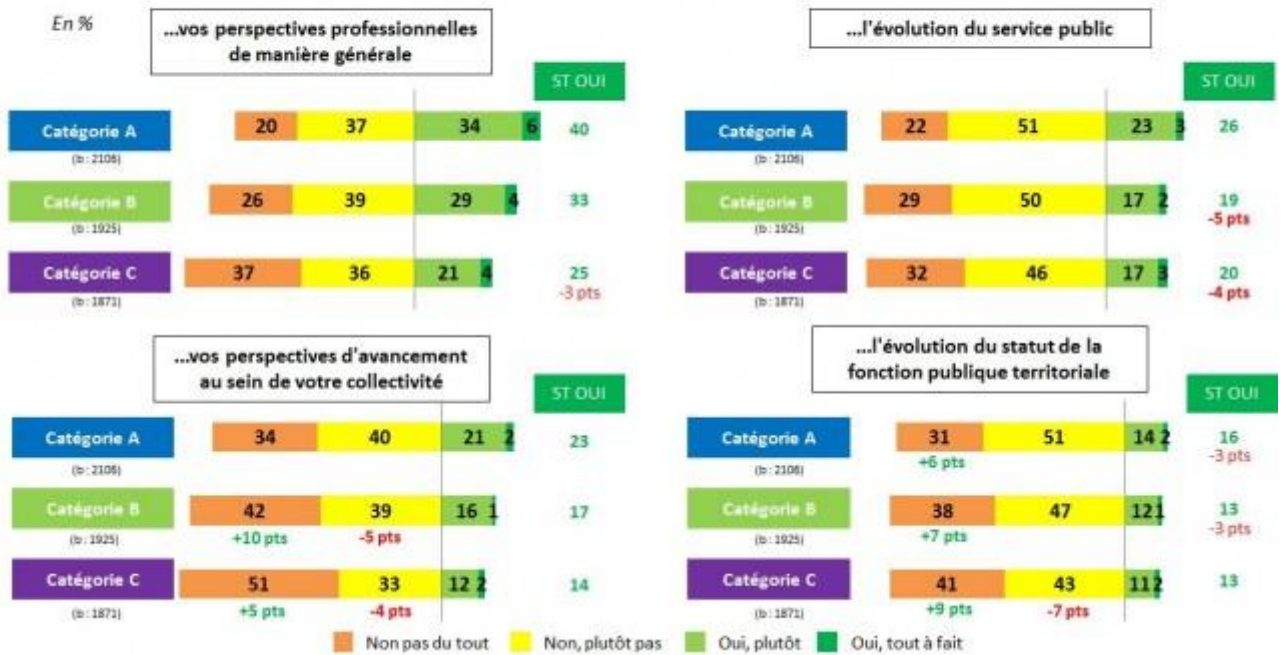


Cliquez sur l'image pour l'agrandir

Ils éprouvent aussi moins de fierté que les autres à exercer leur métier (24,1 % de satisfaits contre 34,4 % au total), se disent moins épanouis dans leur travail et ont moins l'impression de rendre un service de qualité. La gestion de l'argent public leur paraît aussi moins bonne (36 % de non-satisfaits sur ce point, contre 28,6 % au total).

S'ils sont plus exposés cette année, les personnels des régions ne sont pas les seuls à voir l'avenir en noir. Déjà peu élevée, la confiance des territoriaux s'émousse encore. Tant au niveau individuel – 70 % des agents doutent de leurs perspectives professionnelles – que collectif : 78 % des agents n'ont pas confiance dans l'évolution du service public (+ 4 points par rapport à 2015) et 83 % dans l'évolution du statut de la fonction publique territoriale. Et les discours des candidats à l'élection présidentielle visant les fonctionnaires ne devraient rien arranger à l'affaire.

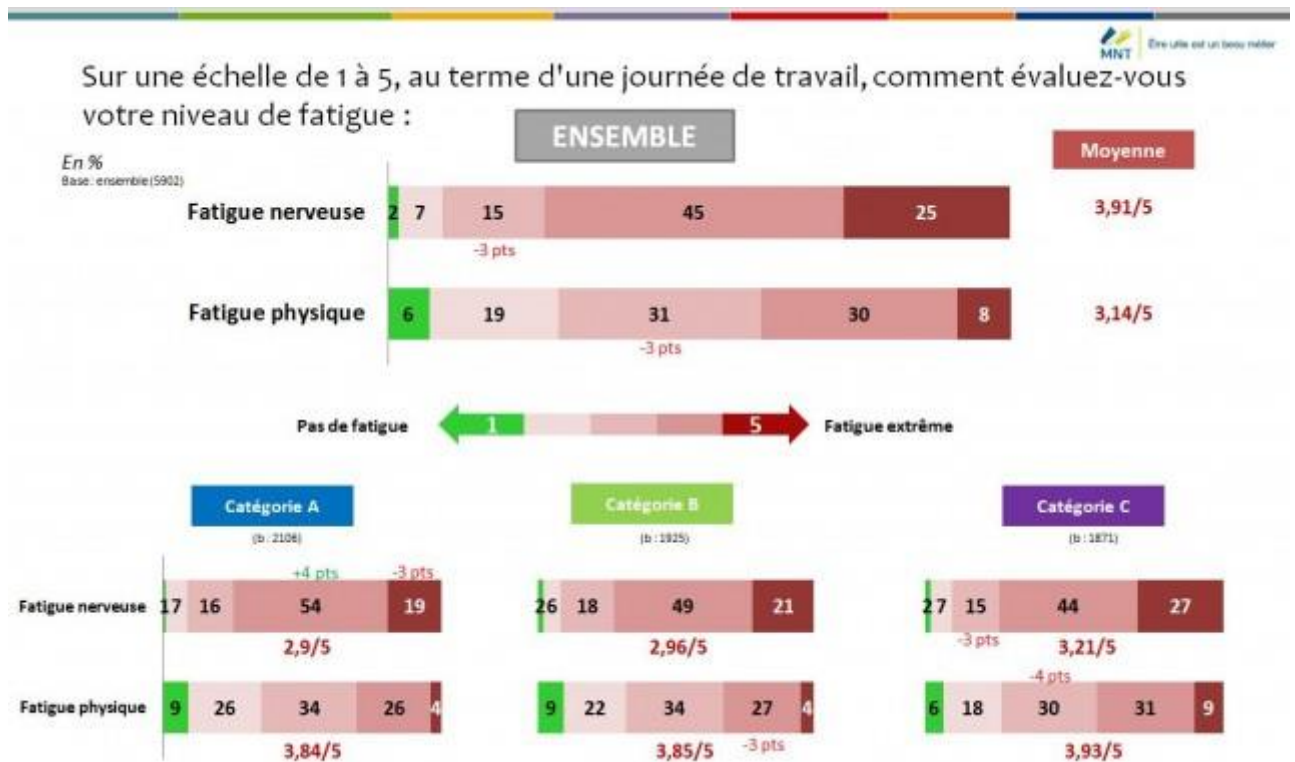
Globalement, avez-vous confiance en...



Cliquez sur l'image pour l'agrandir

Catégorie C, rien ne va plus

Plus préoccupante encore que le manque de confiance, l'anxiété se diffuse à tous les niveaux. Pas moins de 70 % des agents, quelle que soit la catégorie, se sentent « fatigués / à très fatigués » nerveusement. Chiffre d'autant plus étonnant que les collectivités ont dû se doter d'un plan d'évaluation et de prévention des risques psychosociaux, et ce depuis 2015. A en croire 48 % des agents interrogés, il n'en est rien.

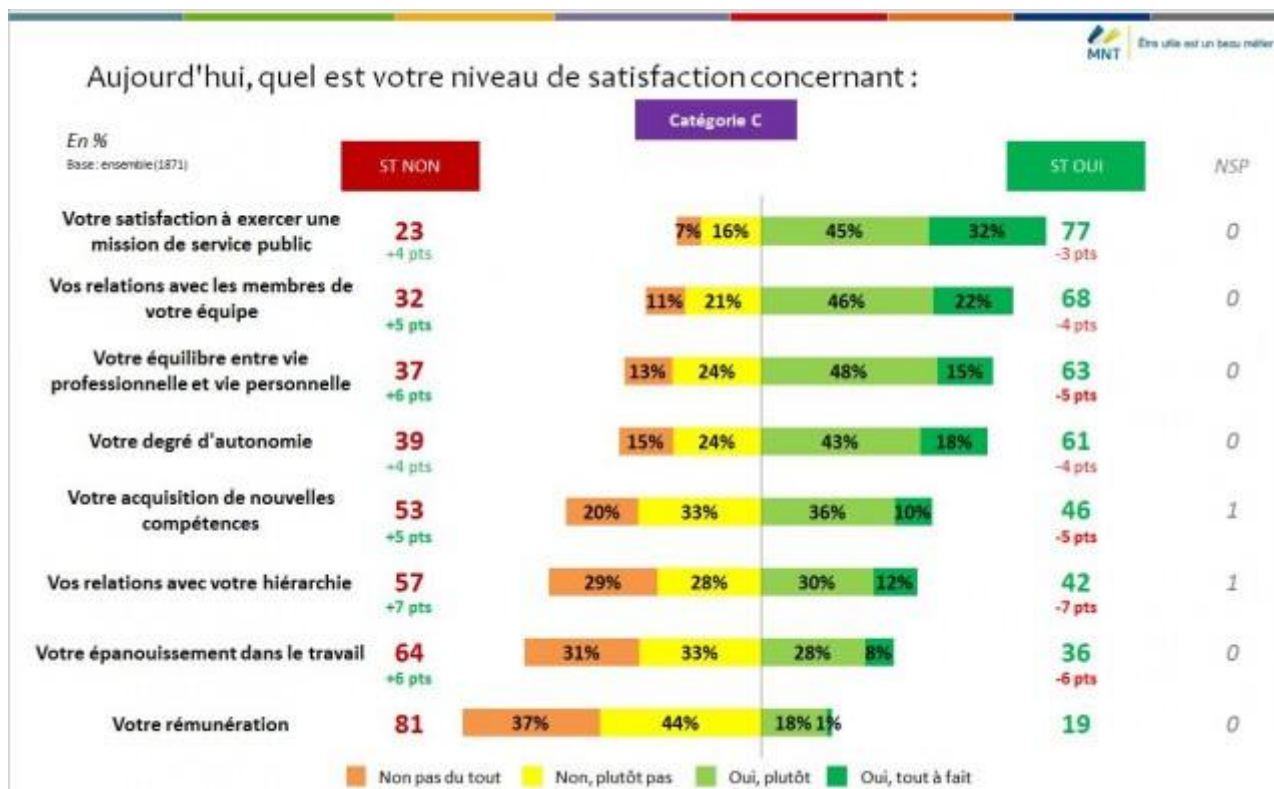


Cliquez sur l'image pour l'agrandir

Quand bien même des dispositifs de prévention et de traitement existent, la moitié des agents considèrent qu'ils ne sont pas adaptés aux besoins. On ne s'étonnera pas dans ces conditions que la qualité de vie au travail soit citée en premier, par 40 % des agents interrogés, comme action à privilégier par leur collectivité en 2016-2017.

Une meilleure qualité de vie au travail qui permettrait, peut-être, de faire baisser le taux d'absentéisme qui croît de 3 points par rapport à 2015 (27 % des agents disent avoir été arrêtés au cours des 12 derniers mois). Avec en particulier une progression de 5 points des arrêts de plus d'un mois des catégories C, dont le mal-être devient préoccupant.

Le niveau de satisfaction global des catégories C diminue encore cette année, en raison notamment d'une relation dégradée avec leur hiérarchie (- 7 points par rapport à 2015). Ils se disent davantage sous pression (+ 4 points), moins reconnus dans le travail (- 6 points) et souffrent d'un déficit de confiance de la part de leurs supérieurs (- 6 points). Résultat : un bien-être professionnel qui vacille au cours des 12 derniers mois (- 6 points) et des difficultés à gérer leur stress (+ 7 points).



Cliquez sur l'image pour l'agrandir.

« Les objectifs fixés à l'encadrement rejaillissent sur les équipes. Dans certaines collectivités, on est passé à des modèles managériaux qui n'ont rien à envier au privé », remarque Bruno Collignon, président de la FA-FPT. Ce mal-être des catégories C tranche, en tout cas, avec l'état d'esprit de leurs encadrants.

Les catégories A, qu'on avait laissées en 2015 en plein désarroi, affichent cette année un regain d'optimisme. Même s'ils sont un peu moins satisfaits de travailler dans la fonction publique territoriale qu'en 2015 (86 %, contre 90 % l'an passé) et moins épanouis dans leur travail (47 %, - 4 points), ils apparaissent globalement plus positifs.

Ils sont plus satisfaits des relations avec les membres de leurs équipes (84 %, + 3 points) et de leur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle (68 %, + 3 points). Ils se sentent également davantage reconnus par leurs pairs (77 %, + 3 points) et leur hiérarchie (55 %, + 3 points).

« Les catégories A ont été plus impliquées dans les réformes. Ils se sentent mieux car ils savent où ils vont désormais. Les catégories C sont moins bien informées et " subissent " davantage », explique Johan Theuret, président de l'association des DRH des grandes collectivités.

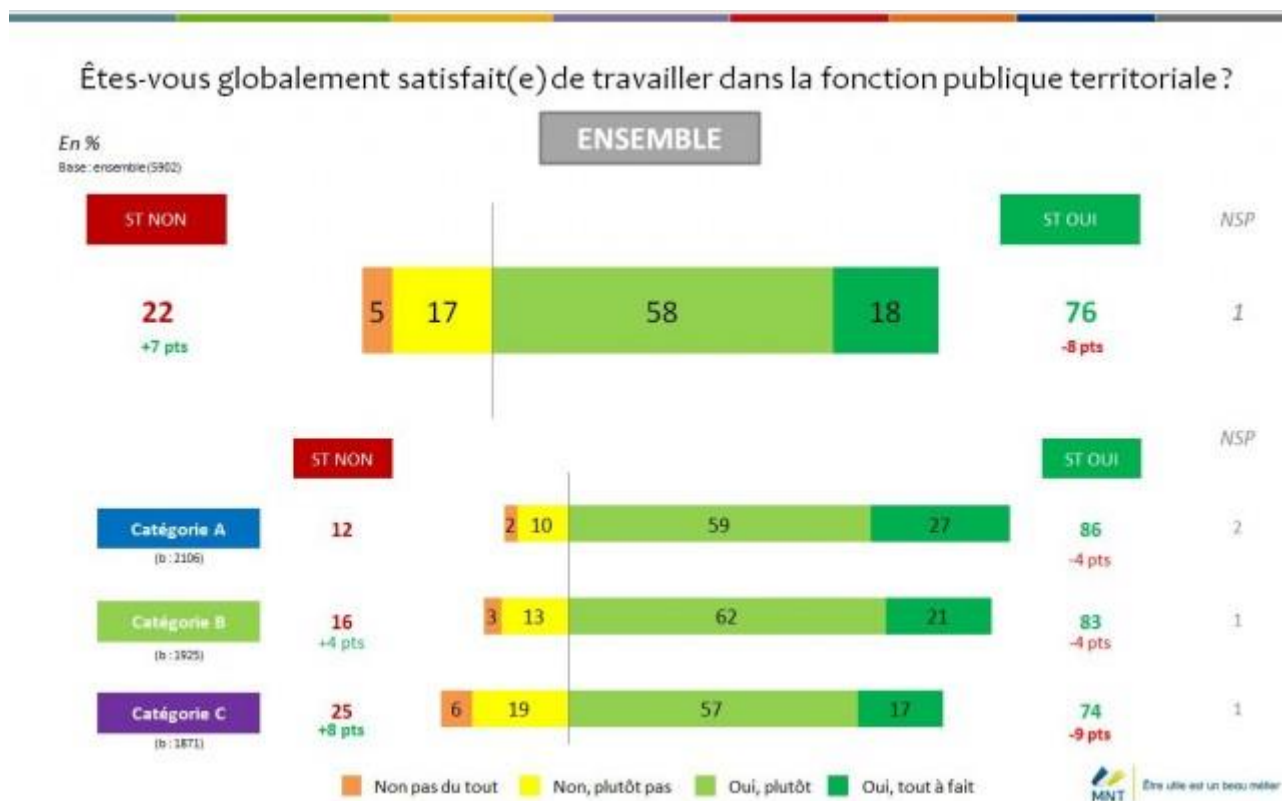
Entre les deux, les agents de catégorie B expriment toujours un sentiment de stagnation quant à leur carrière. La moitié d'entre eux a le sentiment de ne pas acquérir de nouvelles compétences (+ 5 points), 42 % ne croient pas en un avancement dans leur collectivité (- 10 points) et leur niveau d'autonomie se dégrade (- 3 points).

Le service public chevillé au corps

Dans cet environnement professionnel instable demeure l'attachement au service public. Certes, celui-ci s'étiole encore un peu (- 3 points), mais reste à un niveau élevé (78 %) et la première source de satisfaction des territoriaux. Le maintien de la qualité des services publics locaux est d'ailleurs cité en premier choix par près d'un agent sur cinq (19 %) comme action à privilégier par la collectivité en 2016-2017, dans des proportions identiques au maintien du pouvoir d'achat. « L'attachement aux valeurs du service public a encore beaucoup de sens. Il faut s'en saisir comme levier de motivation », préconise Johan Theuret.

Les agents restent également majoritairement satisfaits de travailler dans la fonction publique territoriale (76 %) mais ce résultat est bien en deçà de celui de l'an passé (- 8 points). Et ils sont globalement fiers d'exercer leur métier (79 % de réponses "oui plutôt" et "oui, tout à fait") même si, là encore, on constate un recul de 3 points par rapport à 2015.

« Il y a un décalage entre, d'un côté, les valeurs que les agents portent en eux et la volonté de bien faire, et, de l'autre, l'incapacité de traduire leurs aspirations en actes. C'est cet écart qui génère le plus de souffrance au travail », estime Bruno Collignon.



Cliquez sur l'image pour l'agrandir.

Focus

« Agir sur l'organisation du travail et la qualité des relations pour contrer le ressenti de neurasthénie »

Philippe Catta, expert en relations humaines, management et accompagnement du changement, cabinet CaTTalyse



A la lecture des résultats de cette enquête, on ressent de la neurasthénie, c'est-à-dire un mélange de tristesse, d'angoisse, de fatigue nerveuse, de déprime et de pessimisme, lié notamment à un problème de reconnaissance du travail des agents par les élus. Il y a urgence à ce que les employeurs territoriaux donnent du sens et fassent la pédagogie de leurs décisions politiques. La reconnaissance des managers vis-à-vis des catégories C fait également défaut. Sur ce point aussi il faut absolument s'orienter vers un management plus participatif, bienveillant et équitable. Les agents veulent globalement bien faire, mais on ne les prend pas assez en considération pour gérer les changements et apporter des solutions. Il faut faire émerger des idées de la base, et à tous les niveaux, notamment sur les aspects de fonctionnement des collectivités. Si on veut sortir les agents, en particulier les catégories C, de l'état neurasthénique dans lequel ils sont actuellement, il faut agir à la fois sur l'organisation du travail et sur la qualité des relations.

Références

Méthode

Etude quantitative en ligne réalisée du 22 août au 12 septembre 2016 auprès de 5 902 agents de la fonction publique territoriale, parmi lesquels 2 106 agents de catégorie A, 1 925 agents de catégorie B et 1 871 agents de catégorie C.