

Département des Pyrénées-Orientales

DELIBERATION DU CONSEIL MUNICIPAL

n° 24_07_91_DEL_PREV_RISQUES_PSYCHOSOCIAUX

Séance du **10 septembre 2024**

Convocation du **04 septembre 2024**

Le Conseil Municipal, convoqué le **04/09/2024**, s'est réuni à **18h00** au lieu ordinaire de ses séances, sous la présidence de son Maire.

Nombre de conseillers municipaux en exercice : **29**

Présents : **18**

Formant la majorité des membres en exercice.

Absents : **11**

Procurations : **8**

Mandants	Mandataires
Stéphanie Puigbert	Caroline Rocas
Nadège Hoffmann	Aline Mossé
Esther Garcia	François Comes
Alain Vignes	Catherine Peytavi
Anne Leclercq	Sylvaine Ricciardi-Braem
Jean-Christophe Bousquet	Stéphane Grau
Florent Galliez	Dominique Noël
Jean-Marc Pacull	Patrick Francès

Secrétaire de séance : **Aline Mossé**

Objet : **Avenant au document unique des risques relatifs aux risques professionnels portant prévention des risques psycho sociaux**

Rapporteur : **François Comes**

Où l'exposé de l'affaire au conseil municipal et la proposition de vote telles que présentées dans le rapport formant note synthèse

LE CONSEIL MUNICIPAL

Après en avoir délibéré,

Par 26 voix POUR 0 voix CONTRE et 0 ABSTENTION

DECIDE

Vu l'article L 2121-29 du Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu l'article L.4121-1 du Code du travail portant obligation à l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs,

Considérant L'importance croissante des risques psychosociaux dans le milieu professionnel, notamment en raison des évolutions des modes de travail et des attentes des agents,

Considérant la circulaire du 25 juillet 2024, relative à la mise en œuvre, dans la fonction publique territoriale, de l'accord-cadre du 22/10/2023 concernant la prévention des risques psychosociaux,

Considérant Les résultats de l'enquête réalisée le 31 mai 2024 sur les risques psychosociaux identifiés.

D'adopter la mise à jour du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) afin d'inclure une évaluation détaillée des risques psychosociaux telle que présentée en séance et annexée à la présente délibération, en tenant compte des axes suivants :

- les conditions de travail, l'autonomie au travail, les horaires de travail, les relations sociales au travail, les émotions de travail, les valeurs de travail, la sécurité de l'emploi et du travail.

D'engager le plan d'action issu des axes définis lors de l'évaluation et d'en assurer le suivi.

D'autoriser monsieur le maire à signer tous les documents se rapportant à la présente délibération.

De charger monsieur le directeur général des services de l'exécution de la présente délibération.

Le Maire certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire de cet acte et informe qu'il peut faire l'objet d'un recours gracieux devant son auteur dans les deux mois à compter de sa publication. Il peut également faire l'objet d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Montpellier dans les deux mois à compter de sa publication, ou de la date de rejet du recours gracieux (le silence de l'auteur de la décision durant un délai de deux mois valant rejet tacite de la demande). Le tribunal administratif peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site internet <http://telerecours.fr>

La Secrétaire de séance,

Aline MOSSÉ



Le Maire,

François COMES



Département des Pyrénées-Orientales

Ordre du jour n° 12 Rapport n° 24_07_91_DEL_PREV_RISQUES_PSYCHOSOCIAUX Rapporteur : **François Comes**
Séance du Conseil Municipal du **10 septembre 2024**
N.B : Rapport exposé de l'affaire au sens de l'article L.2121-12 du Code général des collectivités territoriales valant note explicative de synthèse
Objet : **Avenant au document unique des risques relatifs aux risques professionnels portant prévention des risques psycho sociaux**

L'article R4121-1 du code du travail (issu du décret n° 2001-1016 du 05 Novembre 2001) impose à l'employeur de transcrire et de mettre à jour dans un document unique d'évaluation des risques professionnels les résultats de cette évaluation y compris les risques psychosociaux. Afin de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés.

Il convient également de se référer à la circulaire du 25 juillet 2014 relative à la mise en œuvre, dans la fonction publique territoriale, de l'accord-cadre du 22/10/2013 concernant la prévention des risques psychosociaux.

Il est donc proposé à l'assemblée municipale d'en débattre et d'en délibérer.

Le Maire,

François COMES



2024



RESUME

**Evaluation des facteurs de risques psychosociaux
au sein de la Collectivité du Boulou
Année 2024**

CHRISTINE AUTIN

Intervenante en Prévention des Risques Professionnels
IPRP n°2020051934023 auprès de la DREETS Occitanie-
Cabinet de Consultant CAPPREV

Compte rendu à annexer au Document Unique
de la Collectivité



Sommaire

1-Rappel du contexte de la mission.....	3
1-1 Rappel du cadre de l'intervention	3
1-2 Contexte	3
1-3 Evaluation du besoin du client.....	4
1-4 Objet de l'intervention	4
2-Analyse des facteurs de risques psychosociaux	4
2-1 L'approche méthodologique	4
2-1-1 Evaluation quantitative	5
2-1-2 Evaluation qualitative.....	5
3- Résultats et analyse	6
3-1 Résultats généraux.....	6
3-1-1 Les Conditions de Travail- Tous services	6
3-1-1-1 Les conditions de travail-par services	9
3-1-2 Les Horaires de travail- Tous services	16
3-1-2-2 Les horaires de travail-par services.....	18
3-1-3 Les émotions dans le travail	23
3-1-3-3 Les émotions dans le travail par service	25
3-1-4 L'autonomie dans le travail	28
3-1-4-4 L'autonomie dans le travail-par services.....	30
3-1-5 Les relations sociales au travail	35
3-1-5-5 Les relations sociales au travail-par services.....	37
3-1-6 Les valeurs de travail.....	44
3-1-6-6- Les valeurs de travail-par services	45
3-1-7 La sécurité de l'emploi et du travail.....	47
3-1-7-7- La sécurité de l'emploi et du travail- par services	48
4-Comprendre les impacts	52
5-Axes de réflexions à mener	53
6-La constitution des groupes pluridisciplinaires	54

1-Rappel du contexte de la mission

1-1 Rappel du cadre de l'intervention

La Consultante intervient dans le cadre d'un accompagnement à l'évaluation des facteurs de risques psychosociaux en apportant une expertise technique et organisationnelle.

Le Directeur Général des Services de la Collectivité du Boulou souhaite externaliser cette évaluation pour apporter une aide spécifique et adaptée aux besoins de la structure.

Cette intervention se réalise en collaboration avec la Responsable de Prévention de la Collectivité.

Le service public rendu par la Collectivité est réalisé par 87 agents.

La Collectivité dispose des services suivants :

Services techniques	Direction vie citoyenne	Direction Générale des Services	Education jeunesse	CCAS	Police Municipale	Culture et sport	Pôle communication numérique
Espaces verts	Civil	Finances	ATSEM				
Traitement navettes urbaines	Urbanisme	Ressources humaines	AREST				
Bâtiment		Prévention-formation	Agents d'entretien				
Voirie							
Réparations							
Magasiniers							

1-2 Contexte

Le Directeur Générale des services souhaite obtenir un état des lieux portant sur les conditions de travail des agents de la Collectivité par un diagnostic sur les facteurs de risques psychosociaux.

Cette démarche d'évaluation intègre le cadre législatif imposant à l'employeur l'obligation suivante :

Article L. 4121-1 du Code du Travail « *L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.*

Ces mesures comprennent :

1° Des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail ;

2° Des actions d'information et de formation ;

3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes ».

Au-delà de l'obligation réglementaire, la collectivité, souhaite bénéficier d'un accompagnement dans la mise en œuvre d'une Démarche globale de prévention des risques psychosociaux.



1-3 Evaluation du besoin du client

- a. Réaliser un état des lieux des facteurs de risques psychosociaux selon des méthodes certifiées INRS (questionnaire, entretiens collectifs)
- b. Identifier, dans le mode de fonctionnement de la collectivité, les améliorations à apporter pour éviter les risques.
- c. Obtenir des recommandations et des propositions de mesures de prévention

1-4 Objet de l'intervention

En relation avec les besoins identifiés du client, l'intervention des consultants vise à la réalisation des activités suivantes :

- 1- Rédiger un compte-rendu de diagnostic de l'état de lieux des facteurs de risques psychosociaux issus de l'évaluation quantitative, des échanges avec les agents volontaires pour l'évaluation qualitative.
- 2- Accompagner les groupes de travail à mener des réflexions afin de proposer des pistes de mesures de prévention.
- 3- Rédiger les axes de plans d'actions de prévention sur les facteurs de risques psychosociaux qui seront validés par Collectivité.
- 4- Restitution de l'évaluation au Directeur Générale des Services et à Monsieur le Maire.
- 5- Présentation des résultats et des propositions validées, aux agents de la Collectivité.

Cette analyse pourra être annexée au Document Unique.

2-Analyse des facteurs de risques psychosociaux

2-1 L'approche méthodologique

L'outil d'évaluation des facteurs de risques psychosociaux de l'INRS ED 6403 a été validé par la Collectivité. Ce questionnaire reprend Sept grands items

- ❖ L'intensité et la complexité du travail
- ❖ Les horaires et la durée du travail
- ❖ Les exigences émotionnelles
- ❖ L'autonomie dans le travail
- ❖ Les relations sociales au travail
- ❖ Les conflits de valeurs
- ❖ L'insécurité de l'emploi et du travail

Il se décompose sous forme de 26 questions centrées sur le travail. **Celles-ci ont été ajustées dans la terminologie, à la collectivité.**

Le recueil des questionnaires individuels a été réalisé sur site selon les découpages suivants :

Services Techniques		Direction vie citoyenne		Services Généraux Administratifs	
	Nombre d'agents		Nombre d'agents		Nombre d'agents
Espaces verts	10	Civil/accueil	2	Financé	3
Traitement navettes urbaines	1	Urbanisme	2	Ressources humaines	3
Bâtiment	5	Agent Polyvalent	1	Prévention	1
Voirie propreté urbaine	7			Secrétariat Général	1
Mécanicien/réparateur	1			Directeur	1
Magasinier	1			DGS	1
Administratif service technique	2			Marché public	1
TOTAL AGENTS	27	TOTAL AGENTS	5	TOTAL AGENTS	11

Education jeunesse		CCAS		Police Municipale		Culture-sport-festivités	
	Nombre d'agents		Nombre d'agents		Nombre d'agents		Nombre d'agents
ATSEM	5	Responsable	2	Responsable	1	Direction	1
Réf ATSEM	1	Secrétariat	1	Responsable adjoint	1	Festivités	2
AREST (agents cantine)	2	Agent technique	3	Agent brigadier	5	Culture	8
Réf AREST (réf cantine)	2					Sport	2
Agent d'entretien (nettoyement)	6						
Direction	1						
Responsable	1						
TOTAL AGENTS	18	TOTAL AGENTS	6	TOTAL AGENTS	7	TOTAL AGENTS	13

Cette méthodologie de recueil garanti un taux de participation élevé, et assure une analyse d'un état des lieux de l'existant pertinente et non pas une simple orientation.

Ce découpage préserve l'anonymat des réponses des agents en regroupant les services. L'objectif est de faciliter l'intégration des facteurs de risques psychosociaux au Document Unique.

2-1-1 Evaluation quantitative

Le recueil des questionnaires individuels s'est déroulé sur site le 26 février 2024.

2-1-2 Evaluation qualitative

➡ Recueil des commentaires issus des questionnaires.

➡ Echanges en groupe par pôle avec les agents volontaires.

Ces échanges se sont déroulés le 29 février 2024



3- Résultats et analyse

3-1 Résultats généraux

Nombre d'agents de la Collectivité : 87

Nombre de retour de questionnaires : 75

86% des questionnaires recueillis

3-1-1 Les Conditions de Travail- Tous services

L'intensité et la complexité du travail se mesurent au travers de diverses exigences et contraintes dans l'exécution du travail. On retiendra :

Les contraintes de rythmes de travail

Etes-vous soumis à des contraintes de rythmes élevés ?

Le niveau de précision des objectifs de travail

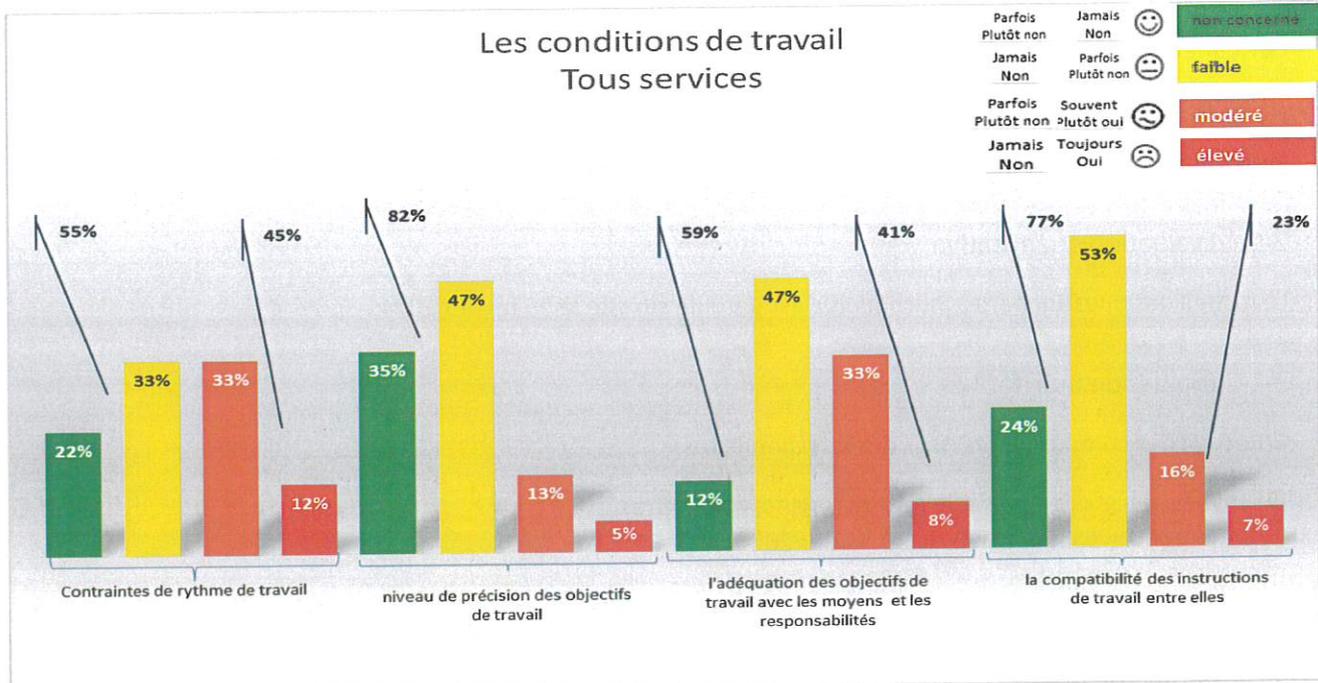
Vos objectifs de travail sont-ils clairement définis ?

Adéquation des objectifs de travail avec les moyens et les responsabilités

Les objectifs de travail fixés sont-ils compatibles avec les moyens et les responsabilités qui vous sont alloués pour les atteindre ?

La compatibilité des instructions entre elles

Recevez-vous des instructions, des ordres ou des demandes qui peuvent être contradictoires entre eux/elles ?



Les contraintes de rythmes de travail peuvent être imposées par des contraintes internes à la Collectivité ou externes pour répondre aux demandes ou aux délais de réponses imposés. Ces contraintes demandent une réactivité et une disponibilité de la part des agents. Les contraintes peuvent être liées au remplacement d'agents absents ou partis et nécessitant une réorganisation du travail. 55% des agents indiquent que les contraintes de rythmes sont parfois, voire jamais élevées. Cependant, 45% des agents déclarent que les contraintes de rythmes sont souvent, voire toujours élevées.

Le niveau de précision des objectifs qualitatifs ou quantitatifs sont clarifiés et connus pour 82% des agents.

Les objectifs de travail peuvent être clairement définis sans être réalistes au regard des exigences de travail et des ressources mises à disposition des agents (moyens humains, techniques, responsabilité effective). Lorsque les objectifs ne sont pas en adéquation avec les moyens, les risques sont plus élevés de voir les agents en difficulté (fatigue, saturation, débordement, baisse dans la réalisation des objectifs) et les amener à être insatisfaits. 59% des agents déclarent que l'adéquation des objectifs de travail avec les moyens alloués et les responsabilités est adaptée. Cependant 4.1% d'entre eux déclarent que parfois, celle-ci n'est pas toujours compatible.

Les contradictions dans la compatibilité des instructions peuvent provenir de consignes différentes données. Elles peuvent aussi être dues à des instructions/ordres/demandes antagonistes. La nécessité d'arbitrer entre ces contradictions complique le travail et constitue une charge mentale supplémentaires pour les agents. La compatibilité des instructions entre elles est clarifiée pour 77% des agents. Néanmoins 23% d'entre eux indiquent qu'ils sont souvent confrontés à des contradictions.

La gestion de la polyvalence

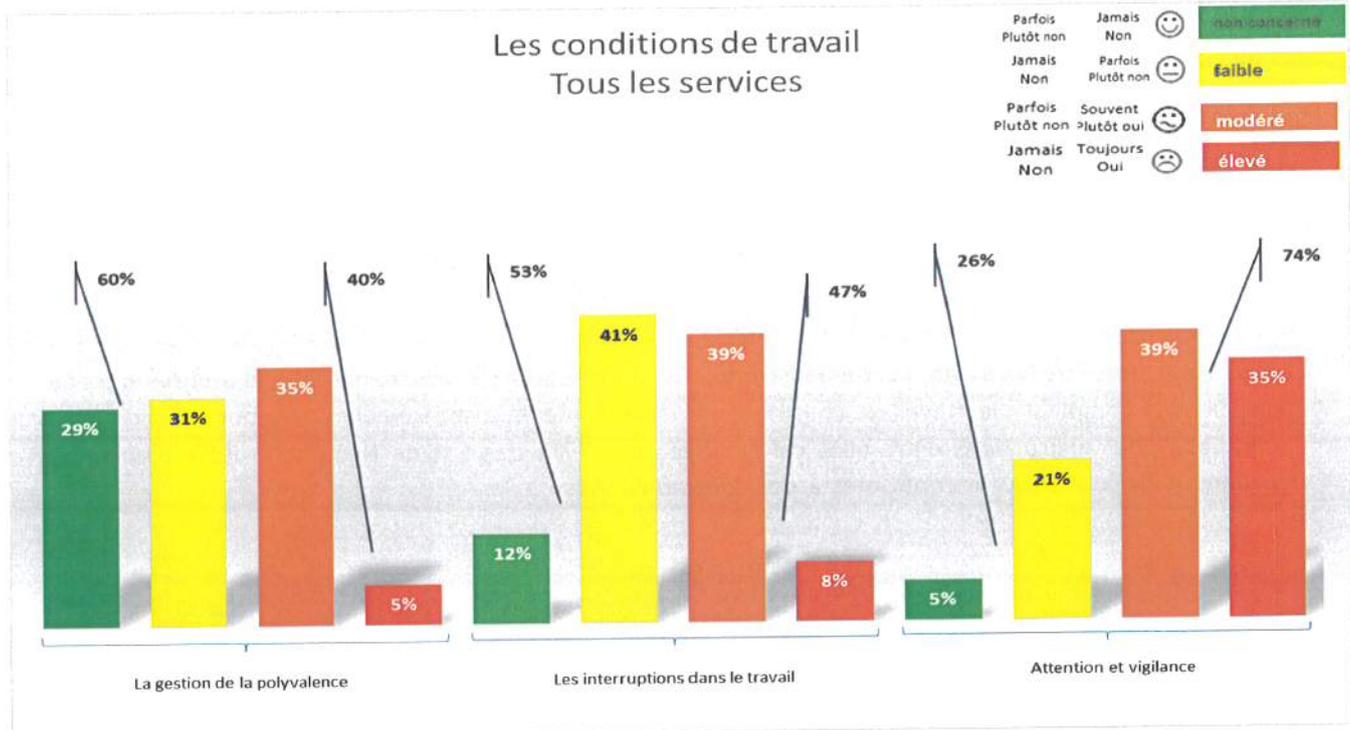
Etes-vous amenés à changer de tâches, de poste, de fonctions à l'improviste pour répondre aux contraintes du moment ?

L'interruption dans le travail

Etes-vous fréquemment interrompus au cours de leur travail par des tâches non prévues ?

L'attention et la vigilance

Dans votre travail, exercez-vous des activités qui nécessitent une attention soutenue ou une vigilance permanente ?



La **polyvalence** est une forme d'organisation du travail qui consiste à affecter plusieurs activités différentes à un agent. Elle peut devenir problématique lorsqu'elle est subie c'est à dire quand les remplacements se font « au pied levé », dans l'urgence et sans préparation. Elle est d'autant plus pénalisante que les agents ne sont pas formés pour exercer ces différentes activités. Au-delà des risques d'erreurs ou d'accident, la polyvalence subie peut être considérée comme dévalorisante par les agents et constituer une perte du sens du métier. Pour 60% des agents la gestion de la polyvalence est organisée. Cependant pour 40% des agents, l'organisation n'est pas souvent/toujours organisée.

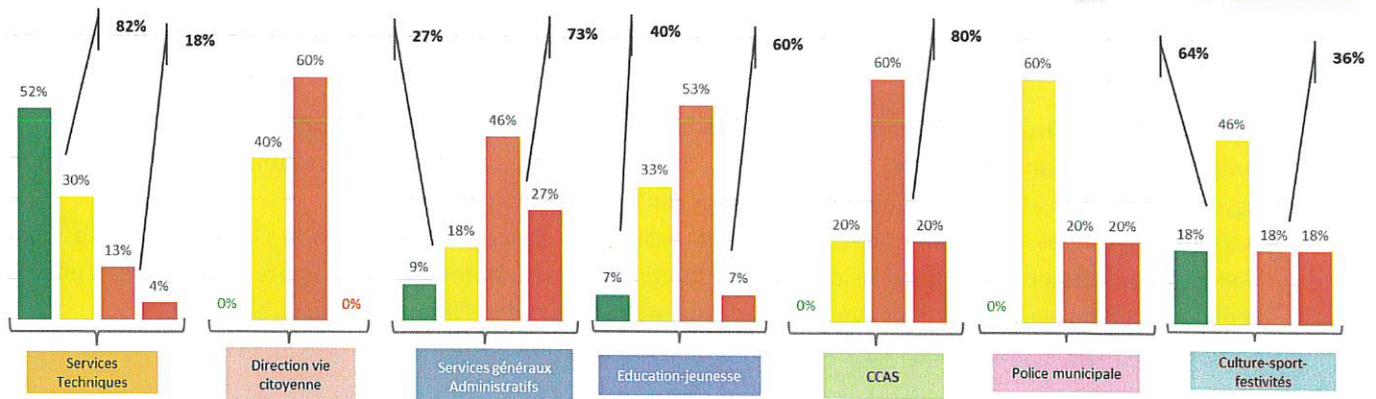
Les **interruptions** aléatoires obligent les agents à mettre entre parenthèses leur tâche principale pour en traiter d'autre(s). Elles morcellent le travail, perturbent son déroulement, et sont source de charge mentale. Elles peuvent induire des erreurs et être mal vécues dans la mesure où les agents ont l'impression d'effectuer un travail de mauvaise qualité et de ne jamais pouvoir terminer ce qu'ils ont commencé. Pour 47% des agents, les interruptions sont souvent générées pour répondre aux sollicitations/urgences du moment, variables selon les services.

Maintenir un **niveau élevé d'attention** ou rester vigilant pendant de longues périodes est particulièrement difficile pour l'organisme. Selon les tâches, cela peut provoquer chez les agents de la fatigue, des baisses d'attention, et engendrer de la crainte de commettre des erreurs ou des oublis dans leur travail. 74% des agents déclarent avoir souvent voire toujours un niveau d'attention élevé.

3-1-1-1 Les conditions de travail-par services

Les Conditions de travail

1-Le rythme de travail



1- Les agents sont-ils soumis à des contraintes de rythmes élevés?

Ces contraintes exigent des agents une réactivité, une disponibilité quasi-permanente qui peuvent être sources de stress

3-1-1-1-1 Les contraintes de rythmes de travail

Les contraintes identifiées varient selon les services.

A la Direction vie citoyenne, 60% des agents indiquent que les contraintes sont élevées. Les contraintes portent sur :

Pendant un an le service a fonctionné sans responsable de service. L'arrivée d'un nouveau responsable sur le service en février 2024 permet de réguler les contraintes.

Aux services généraux administratifs, 75% des agents déclarent que les contraintes de rythmes sont élevées. Les contraintes diffèrent d'un service à l'autre :

Délais des procédures à appliquer, suivi des procédures, relances contrats, engagements, mandatements. Contacts avec les entreprises extérieures (maitres d'œuvre), contacts avec les instances (Préfecture, trésor public), aide administrative : syndicat mixte, comptabilité, loyers, factures eau/électricité, renouvellement contrats.

Beaucoup de changements de décisions au dernier moment. Manque d'anticipation générant une gestion de réponse en urgence ou nécessitant des modifications de dernière minute. Certains dossiers nécessitent une orientation claire de la part des élus, sans ce cadre, les agents se trouvent en position de trancher sur la décision. Les interruptions du travail en cours (appels téléphoniques, sollicitations).

Participation à des réunions de durée variable qui impactent la charge de travail des agents. Celles-ci se déroulent, parfois, pendant les temps de repas du personnel.

Au service Education-Jeunesse, 60% des agents, les contraintes identifiées sont liés au déroulement de la journée en lien avec la période d'enseignement : travail de classe + ménage + cantine

Ces contraintes varient en fonction du nombre de personnel présent, le nombre de sollicitations différentes selon les enseignants.

Autres contraintes pointées : accueil de stagiaires sans plus de personnel.



Concernant le CCAS, pour 80% des agents, les sollicitations multiples des agents tout au long de la journée ont des impacts sur le rythme de travail pour répondre à des imprévus, des demandes d'administrés/de résidents. Des délais à respecter dans la gestion de certains dossiers (évaluation GIR chaque année par résident présentant des troubles cognitifs, ou évaluation de l'autonomie à chaque retour d'hospitalisation). Le nombre d'agents nommés au CCAS pour faire face aux besoins. Les astreintes 7j/7-24h/24.

A la Police Municipale, 40% des agents identifiées sont liées aux missions dont à la charge le service. Missions sorties des écoles, urbanisme, pose de scellés, ilotage (stationnement), patrouilles tous secteurs (VL ou VTT, vidéoprotection), cinémomètre (contrôle de vitesse), PL (sauf desserte locale). Absence d'organisation des tâches.

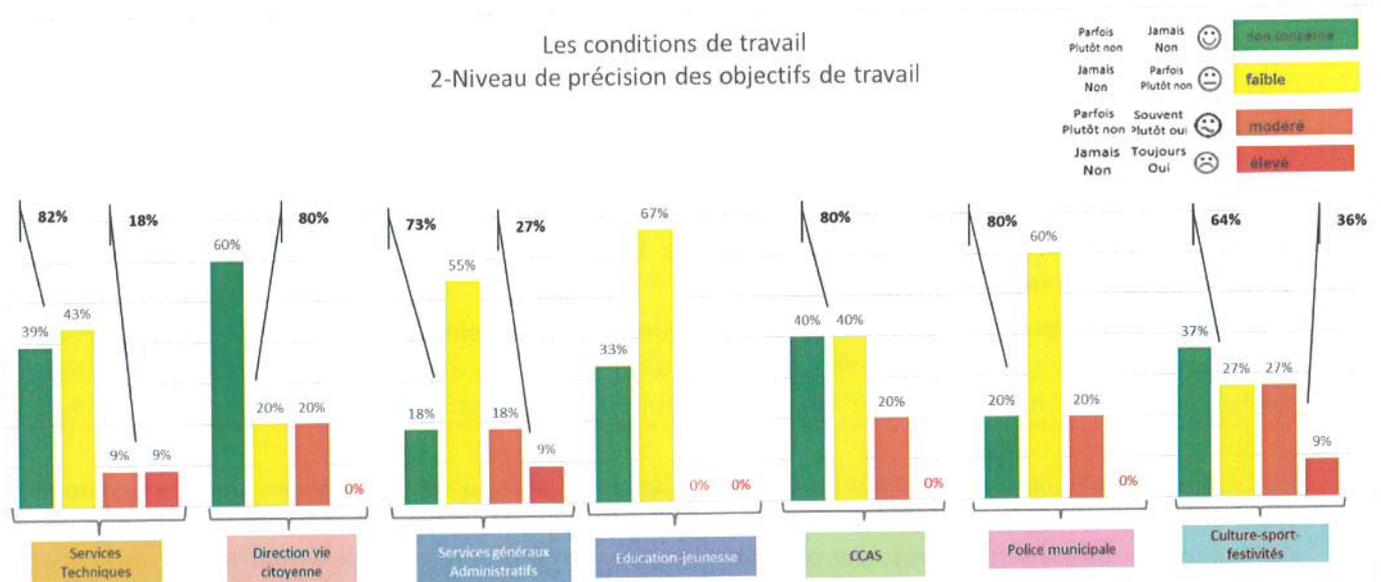
Aux Services Culture-sport-festivités, pour 36% des agents, les contraintes varient selon le service : Préparation organisationnelle en amont des festivités, protocoles/cérémonies, contacts avec associations/particuliers. Saisonnalité notamment sur l'organisation de festivals.

Accueil de groupes hors communes qui viennent visiter les services Culturels de la Collectivité, nécessitant l'adaptation fréquente des horaires de travail des agents. Il est à noter que l'ouverture des services Culturels requiert pour les agents d'arriver avant leurs ouvertures afin d'accueillir au mieux le public.

L'organisation de la piscine estivale est conditionnée à la décision Préfectorale.

3-1-1-2 Le niveau de précision des objectifs

Pour 80% des agents, les objectifs sont clairement définis dans tous les services. Néanmoins pour 20% d'entre eux ceux-ci ne sont pas souvent clarifiés.



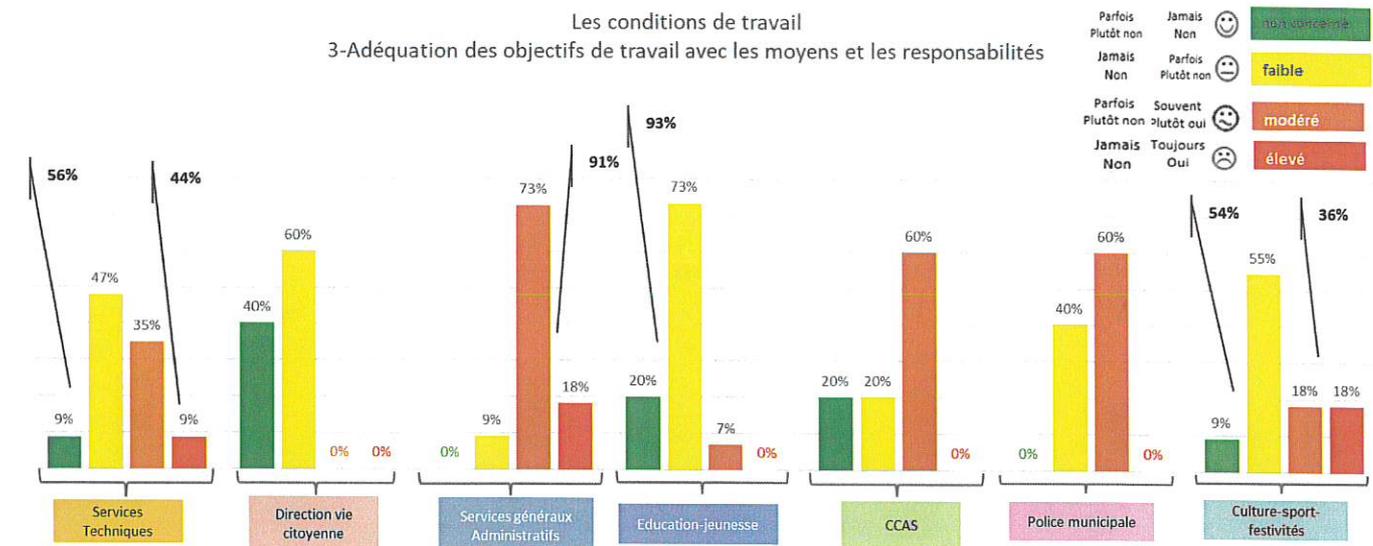
2- Les objectifs des agents sont-ils clairement définis? Les objectifs de travail fixés par la Collectivité guident les agents dans leurs tâches. Ils peuvent être quantitatifs ou qualitatifs. Lorsque les objectifs sont imprécis, les agents manquent de repères sur ce qu'on attend réellement de leur travail. Des décalages peuvent se créer entre les objectifs que les agents peuvent eux-mêmes se fixer et les objectifs de la Collectivité.

Au service Direction vie citoyenne, le service est en cours de restructuration avec l'arrivée d'un nouveau responsable en février 2024.

Concernant les services généraux administratifs, changement des objectifs selon les personnes. Objectifs flous sans définition d'action concrète.

Services Culture-sport-festivités, objectifs identifiés souvent remis en question par les agents ou les élus. Certains objectifs non clarifiés sont fixés par les agents.

3-1-1-1-3 L'adéquation des objectifs de travail avec les moyens et les responsabilités-par services



3-Les objectifs fixés sont-ils compatibles avec les moyens et responsabilités alloués aux agents pour les atteindre?

Les objectifs peuvent être clairement définis, sans s'avérer réalistes au regard des exigences du travail et des ressources mises à disposition des agents (moyens: humains, techniques, organisationnels, responsabilités effectives). Lorsque les objectifs ne sont pas en adéquation avec les moyens, les risques sont plus élevés de voir des agents en difficulté (fatigue, saturation, débordement, baisse de qualité de service) et insatisfaits

Aux services techniques, 56% des agents indiquent que les concordances sont souvent/toujours adaptées. Cependant 44% d'entre eux expriment que les adéquations sont parfois inadéquates. Les écarts portent sur :

Le manque de matériel pour réaliser les tâches demandées. L'absence de consultation avec les équipes : adaptation par rapport à la demande, besoin matériel pour sécuriser les chantiers sur voirie. La réalisation du suivi des réunions de chantier.

Au service Direction vie citoyenne, 100% des agents expriment que les adéquations sont toujours adaptées.

Aux services généraux administratifs, 91% des agents déclarent que les adéquations sont souvent inadéquates. Néanmoins, 9% d'entre eux indiquent qu'elles sont parfois adaptées. Les écarts varient selon le service :

Mise en place de l'utilisation d'un logiciel de gestion : plateforme d'échange de données, pour faciliter la traçabilité dans le but d'amélioration continue. Ce logiciel n'est pas toujours adapté à la taille de la Collectivité. Méconnaissance des délais nécessaires dans la réalisation des tâches effectuées par les autres services, ce qui engendre des délais très court pour leur élaboration.

Manque de clarification concrète des objectifs impactant de fait, les concordances avec les moyens et les responsabilités pour les atteindre.

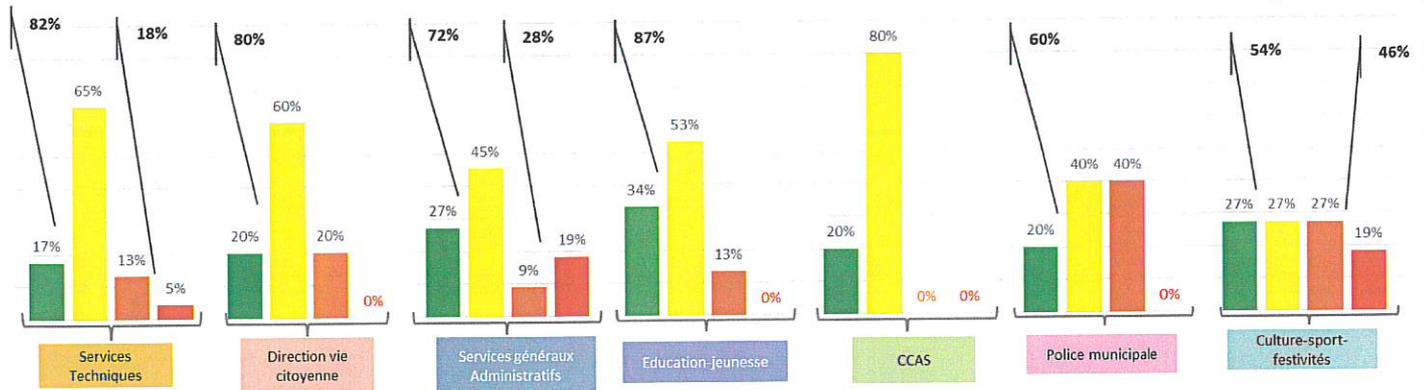
Concernant le CCAS, 60% des agents indiquent que les objectifs sont parfois ambitieux en n'ayant pas les moyens adéquats pour les réaliser. Manque de personnel.

Pour la Police Municipale, 40% des agents assurent que les concordances sont souvent adaptées. Néanmoins, 60% des agents assurent que les concordances sont parfois inadéquates. Celles-ci portent sur : Absence d'objectif réellement fixés générant des écarts entre ceux-ci et les moyens mis à disposition. Flou sur les responsabilités engendrant des dysfonctionnements sur les tâches et l'organisation des plannings.

Aux services Festivités/sport/Culture, 54% des agents déclarent que les concordances sont souvent adaptées. Cependant, 36% des agents expriment qu'elles sont parfois adaptées. Les décalages varient selon le service : Au service Culture, absentéisme de longue durée, génère un manque de personnel pour gérer des projets et assurer l'accueil des personnes.

3-1-1-1-4 La compatibilité des instructions de travail entre elles-par services

Les conditions de travail
4-Compatibilité des instructions de travail entre elles



4-Les agents reçoivent-ils des instructions, des ordres, des demandes qui peuvent être contradictoires entre eux?
Les contradictions peuvent provenir de consignes différentes données par plusieurs personnes (l'encadrement, la direction, les exigences des partenaires extérieurs). Elles peuvent être dues également à des instructions/ordres/demandes antagonistes: ex: faire de la qualité rapidement. La nécessité d'arbitrer entre ces contradictions complique le travail et constitue une charge mentale supplémentaire pour les agents.

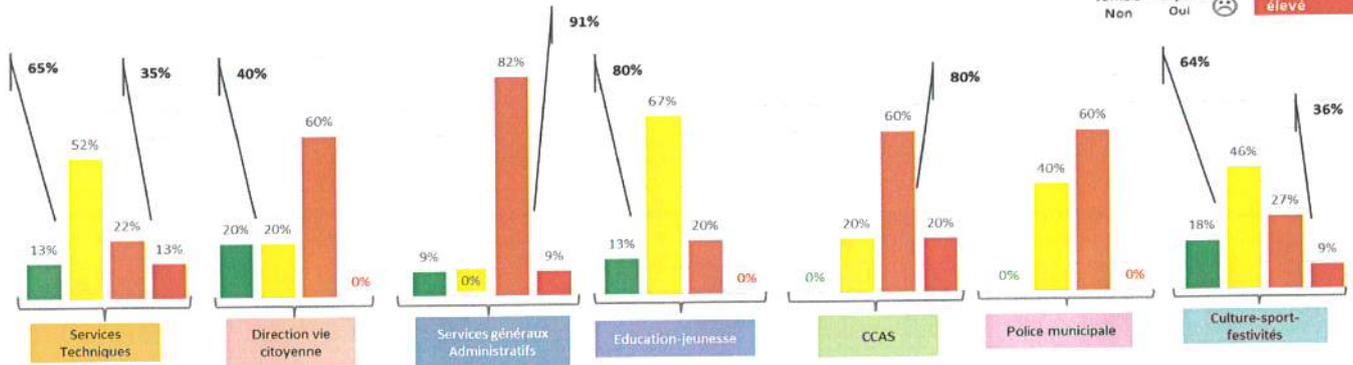
Aux services techniques, 82% des agents assurent qu'ils ne sont pas confrontés à des contradictions. Cependant, 18% des agents déclarent qu'ils sont souvent confrontés à des contradictions. La gestion des discordances portent sur la coordination entre les élus et les responsables de services.

A la Direction vie citoyenne et aux services administratifs, 80% et 72% des agents assurent qu'ils ne sont pas confrontés à des contradictions. Néanmoins, 20% et 28% des agents indiquent qu'ils sont souvent confrontés à des discordances. Celles-ci portent sur la coordination entre les élus et les responsables de services, qui génèrent un impact sur la réalisation des tâches (faire et refaire).

Aux services Culture-sport-festivités, 54% des agents déclarent qu'ils ne sont pas confrontés à des discordances. Cependant, 46% des agents indiquent qu'ils sont souvent confrontés à des contradictions. Celles-ci portent sur la coordination entre les élus et les responsables de services notamment pour les festivités. Pas de discordance au service sport, ni au service Culture.

Pour les autres services ces discordances sont de moindre importance.

Les conditions de travail
6- Les interruptions dans le travail



6- Les agents sont-ils fréquemment interrompus au cours de leur travail par des tâches non prévues?

Les interruptions inopinées obligent les agents à mettre entre parenthèses leur tâche principale pour en traiter d'autre(s). Elles morcellent le travail, perturbent son déroulement et sont source de charge mentale. Elles peuvent générer des erreurs mais être aussi mal vécues dans la mesure où les agents ont l'impression de faire un travail de mauvaise qualité et de ne jamais pouvoir terminer ce qu'ils ont entrepris.

Aux Services techniques, les agents sont souvent voire toujours interrompus dans leur travail, à raison de 35% d'entre eux. Les sollicitations sont internes et externes à la Collectivité pour répondre aux urgences, gérer les projets, les demandes de changements, délais à respecter.

Aux service Direction vie citoyenne, Services généraux administratifs, 60% et 91% d'entre eux déclarent être souvent, voire toujours interrompus dans leur travail. Les sollicitations sont internes ou externes à la Collectivité qui nécessitent des réponses rapides voire immédiates. Elles portent sur les demandes des pétitionnaires qui souhaitent obtenir des informations qui nécessitent un rdv plutôt qu'un accueil improvisé. Sollicitations des élus.

Au service éducation-jeunesse, les interruptions du travail sont intégrées dans les fonctions des agents et ne nécessitent pas de réflexions de mesures de prévention, pour 80% des agents. Il arrive aux agents de devoir remplacer des collègues absents (20% des agents) afin de pérenniser la continuité du service public auprès des écoles.

En ce qui concerne le CCAS, les interruptions ont été indiquées par 80% des agents de ce service, la majorité des agents. Les interruptions sont liées aux multiples sollicitations des résidents tout au long de la journée à la résidence personnes âgées ; le poste d'accueil au CCAS étant tenu par un agent à temps partiel et la responsable du CCAS.

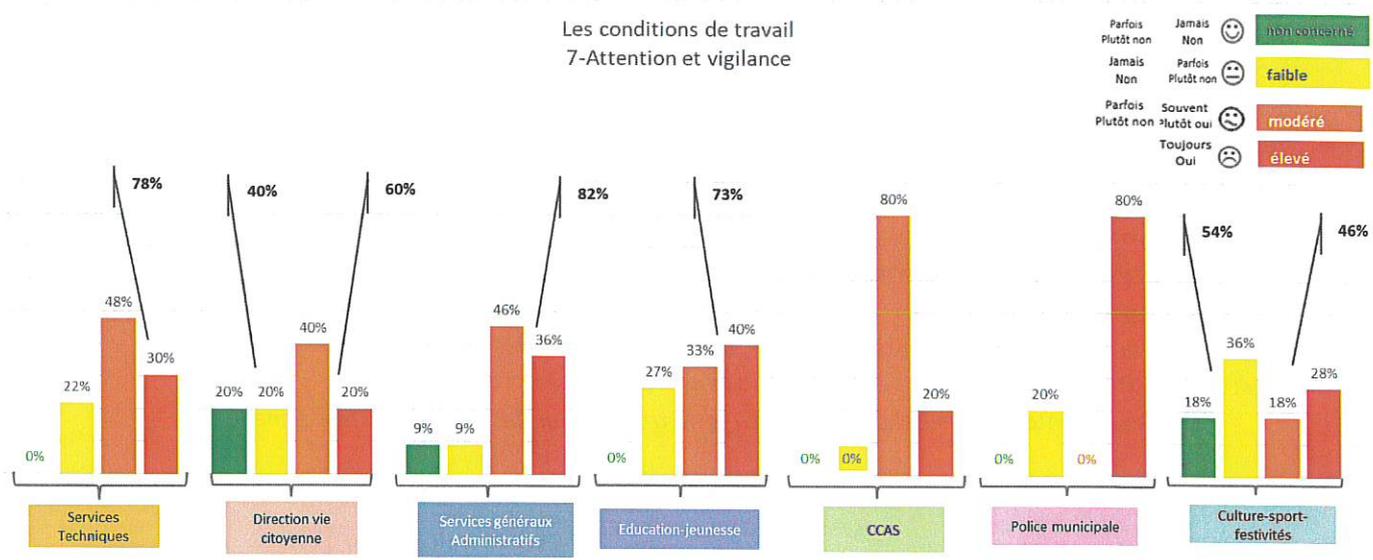
A la police municipale, pour 60% des agents, les interruptions du travail sont essentiellement dues à la gestion de problème urgent : voisinage, accident, bagarre (gendarmerie).

Aux services Festivités-sport-Culture, pour 36% des agents, les interruptions du travail varient selon le service. Elles portent sur des demandes de dernières minutes des élus, d'appels de particuliers ou associations pour du matériel au service festivités. Au service sport, les interruptions du travail sont liées à la gestion de malaise/accident de personnes. Au service culture les interruptions du travail dépendent des appels téléphoniques.

Cette thématique sera abordée en groupes pluridisciplinaires

3-1-1-1-7 L'attention et vigilance- par services

Les conditions de travail
7-Attention et vigilance



7- Les agents exercent-ils des activités qui nécessitent une attention soutenue ou une vigilance permanente?

Maintenir un niveau élevé d'attention ou rester vigilant pendant de longues périodes est particulièrement difficile pour l'organisme. Selon les tâches (ex: accueil du public en situation sociale difficile; travail sur la voirie, saisie de données...), cela peut occasionner chez les agents de la fatigue, des baisses d'attention, mais également la crainte de commettre des erreurs ou des oublis dans leur travail.

Aux services techniques, pour 78% des agents, l'attention et la vigilance sont directement liées aux chantiers réalisés en extérieur, sur la voirie.

A la Direction vie citoyenne, Services généraux administratifs, pour 60% et 82% des agents, les contraintes de rythmes de travail, la complexité du travail amènent les agents à devoir être attentifs et avoir une vigilance accrue pour éviter toute erreur.

Pour 73% des agents du service Education-jeunesse, l'attention et la vigilance varient selon les postes et les tâches à réaliser. Pour les AREST la vigilance porte sur les besoins spécifiques (PAI, CLISS, restriction alimentaire) qui nécessite de ne pas faire d'erreur. Pour la tâche de ménage des toilettes la vigilance est liée à la pathologie des enfants exposant les agents à un risque particulier. A la vigilance sur le contrôle des tâches réalisées conformément aux procédures en place. Pour le poste d'ATSEM, l'attention et la vigilance est quasi permanente en lien avec les enfants dont elles ont la charge en soutien de l'enseignant.

En ce qui concerne le CCAS, 100% des agents indiquent que la concentration et une vigilance est accrue, en lien de causalité avec le public accueilli à la résidence de personnes âgées ayant des troubles cognitifs (travaille seule), au risque d'agression verbale ou physique (jamais seule au CCAS).

A la police municipale, pour 80% des agents la surveillance des biens et des personnes nécessite une vigilance et une attention accrue.

Aux services Festivités-sport-Culture, pour 46% des agents l'attention et la vigilance requise dans le travail dépend des services : Au service sport dès lors que les agents accompagnent les enfants. Au service Festivités, lors du montage de tribunes, gradins, installation des salles qui nécessite le montage et le contrôle de celui-ci pour assurer la sécurité du public. Au service Culture, dès l'accueil de groupes lors des conférences, de vernissage, pour assurer la sécurité du public.

Cette thématique sera abordée en groupes pluridisciplinaires

3-1-2 Les Horaires de travail- Tous services

La durée et l'organisation du temps de travail peuvent avoir une influence sur la santé physique et mentale des agents. Les interférences qu'elles peuvent occasionner avec les engagements familiaux ou sociaux des difficultés à concilier la vie professionnelle et la vie personnelle. Le nombre d'heures travaillées par semaine, les types d'horaires et de rotation, la disponibilité demandée aux agents au-delà de leurs horaires de travail, les préavis de communication de leurs plannings horaires sont notamment à prendre en compte dans l'évaluation.

Les agents ont été questionnés sur les points suivants :

La durée hebdomadaire de travail

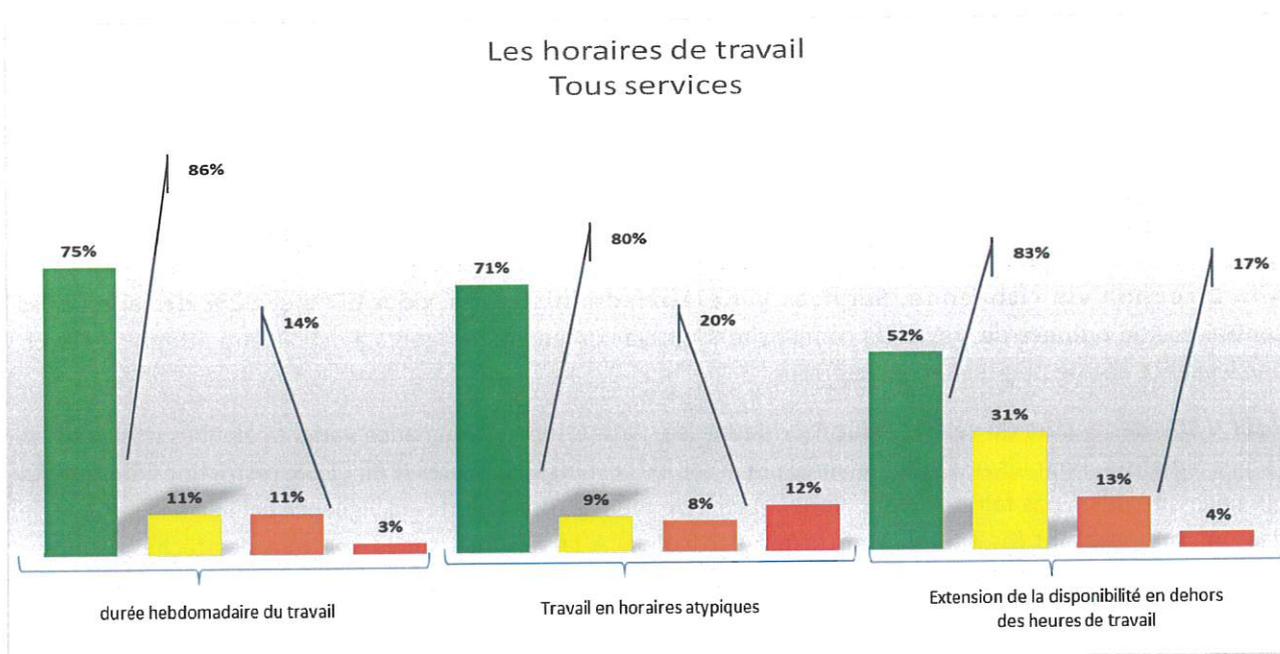
Vous arrive-t-il de travailler plus de 45h par semaine ?

Travail en horaires atypiques

Etes-vous soumis à des horaires de nuits, alternants ou décalés, à des astreintes ?

L'extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail

Etes-vous contacté.e en dehors des horaires de travail pour des raisons professionnelles ?



Au-delà d'une certaine limite, **la durée hebdomadaire** du travail s'avère dommageable pour la santé, quelle que soit la satisfaction qu'éprouve l'agent dans son travail d'après les connaissances scientifiques actuelles, il serait raisonnable de ne pas dépasser 45 h de travail par semaine.

86% des agents ont déclaré n'être jamais ou parfois amenés à travailler plus de 45h par semaine. Cependant, 14% d'entre eux indiquent qu'il leur arrivent souvent, voire toujours de travailler plus de 45h par semaine.

Les horaires de travail atypiques ont des répercussions sur la santé physique et mentale des agents. Par exemple le cas du travail de nuit ou du travail en horaires alternants (3X8, 2X8...), des horaires décalés (travail le soir, le week-end), les horaires fractionnés (11h-15h puis 18h-21h par exemple), ou du travail sur appel (absence d'horaire pré-établi).

80% des agents ont déclaré n'être jamais ou parfois amenés à travailler en horaires atypiques. Cependant, 20% d'entre eux indiquent qu'il leur arrivent souvent, voire toujours de travailler en horaires atypiques.

La disponibilité demandée à l'agent peut s'étendre au-delà de leurs horaires de travail (week-end, congés ...). Elle limite les possibilités de récupération physique et mentale. De plus elle empiète sur la vie personnelle des agents.

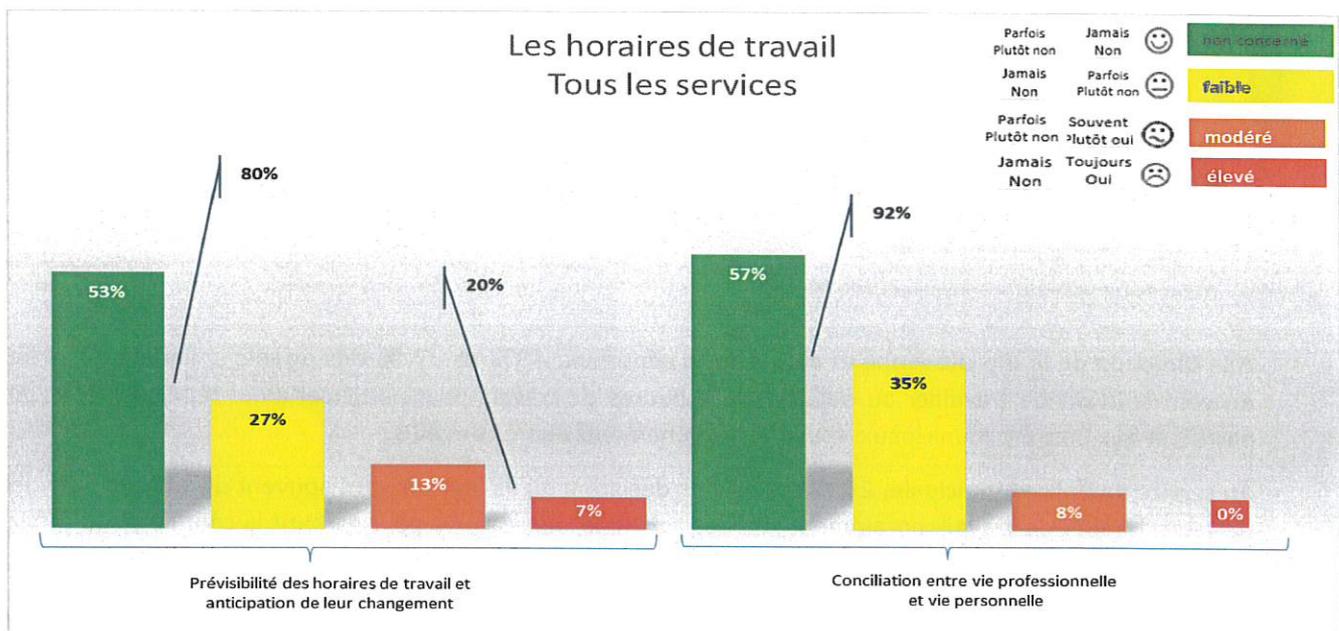
83% des agents ont indiqué qu'ils n'étaient jamais ou parfois contactés en dehors de leurs horaires de travail. Néanmoins 17% des agents ont déclaré être souvent, voire toujours contactés en dehors de leurs horaires de travail.

La prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement

Connaissez-vous suffisamment à l'avance vos horaires de travail ou les changements éventuels de votre planning de travail ?

La conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle

La Collectivité vous permet-elle de concilier votre vie professionnelle et votre vie personnelle ?



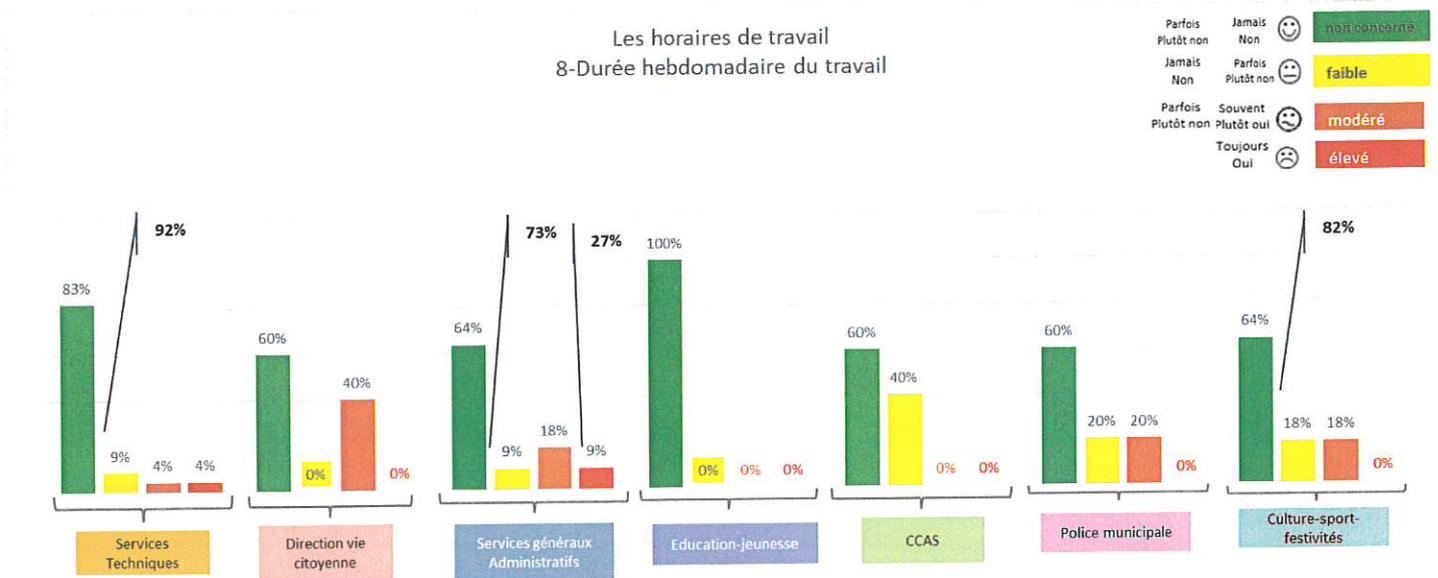
L'incertitude envers les horaires de travail à effectuer, le caractère inopiné des changements dans les horaires de travail ne facilitent pas l'organisation de la vie personnelle. Ils peuvent rendre difficile toute prévision des activités extra professionnelles et obliger à des adaptations pouvant être coûteuses pour les agents (par ex : à charge de jeunes enfants).

80% des agents ont déclaré connaître suffisamment à l'avance leurs horaires de travail. Cependant, 20% d'entre-eux ont indiqué ne pas connaître suffisamment à l'avance leurs horaires de travail.

La conciliation peut être facilitée dans la Collectivité, par exemple en matière d'aménagement des horaires de travail ou par la possibilité d'arrangement informel accordé selon les besoins des agents. Ces commodités peuvent aider à remplir des obligations extra professionnelles (familiales, médicales, administratives...). 92% des agents ont affirmé que la Collectivité permet la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Néanmoins, 8% d'entre eux ont déclaré qu'il arrive souvent que leur activité de travail ne permette pas la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle.

3-1-2-2 Les horaires de travail-par services

3-1-2-2-8 La durée hebdomadaire du travail par services



8- Arrive-t-il que les agents travaillent plus de 45h par semaine?

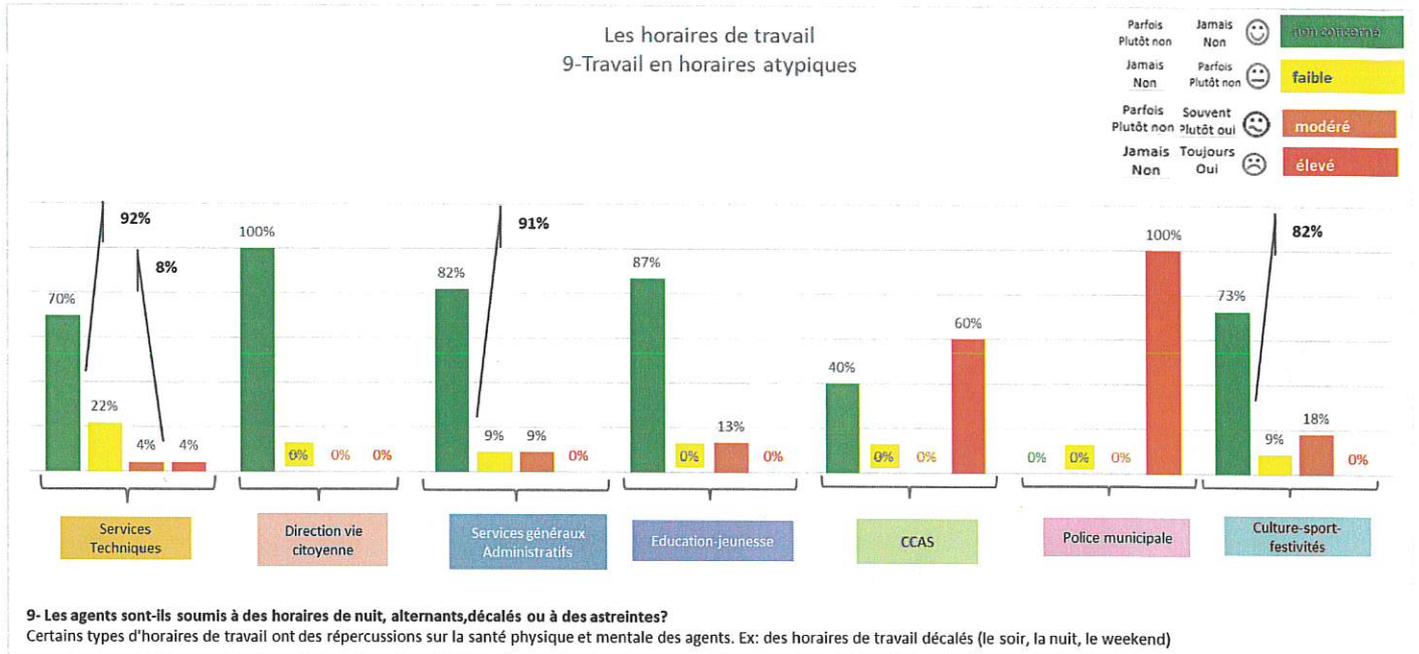
Au-delà d'une certaine limite, la durée hebdomadaire du travail s'avère dommageable pour la santé, quelle que soit la satisfaction qu'éprouve l'agent dans son travail. D'après les connaissances scientifiques actuelles, il serait raisonnable de ne pas dépasser 45h par semaine.

A la Direction de la Vie citoyenne et aux services généraux, 40% et 27 % des agents indiquent qu'ils leur arrivent souvent de travailler au-delà de leurs heures de travail, pour participer à des réunions après 18h, participer aux Conseils municipaux, couvrir des événements auprès des élus.

Au service de Police Municipale, 20% des agents déclarent qu'ils leur arrivent souvent de travailler au-delà de leurs heures de travail, notamment lors des astreintes nécessaires pour garantir la continuité du service public.

Aux services Festivités-Culture-sport, 18% des agents expriment qu'ils leur arrivent souvent de travailler au-delà de leurs heures de travail. Pour participer aux réunions le soir, événements le weekend. Plus souvent en période estivale. Selon les manifestations, cependant cela n'est pas une gêne pour les agents.

Au vu des résultats mettant en avant la maîtrise de la Collectivité sur la thématique des horaires de travail, ce sujet ne sera pas abordé en groupes pluridisciplinaires

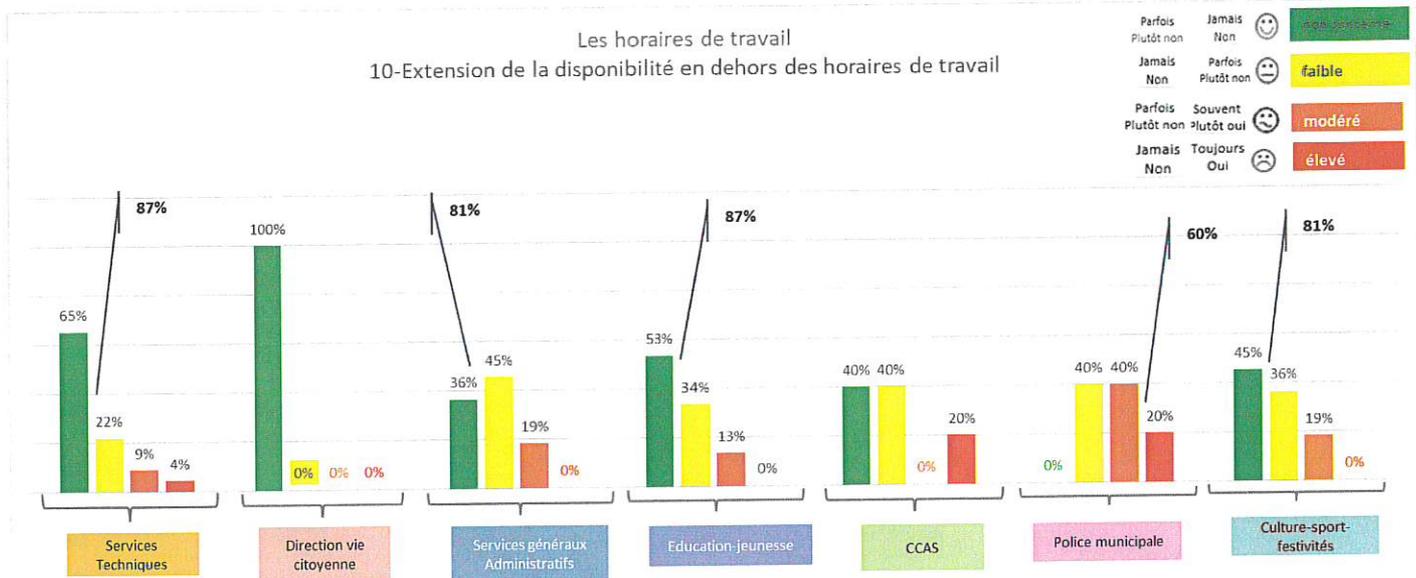


Au CCAS, 60% des agents déclarent être soumis à des horaires décalés ou à des astreintes. L'astreinte est liée à la gestion de la Résidence de Personnes âgées. Les agents ayant une responsabilité assument une astreinte pour répondre aux urgences une semaine par mois.

Au service de police municipale, 100% des agents indiquent être soumis à des horaires de nuit, décalés, ou à des astreintes. Les agents assument une astreinte téléphonique une semaine par mois. Amplitude horaire 7h à 23h. 3 cycles chaque 3 semaines.

A la Direction de la Vie citoyenne et aux services généraux, 40% et 27 % des agents indiquent qu'ils leur arrivent souvent de travailler au-delà de leurs heures de travail, pour participer à des réunions après 18h, participer aux Conseils municipaux, couvrir des événements auprès des élus.

3-1-2-2-10 L'extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail par services



10- Etes-vous contactés en dehors des horaires de travail pour des raisons professionnelles?

La disponibilité demandée aux agents peut s'étendre au-delà de leurs horaires de travail (weekend, congés...). Elle limite les possibilités de récupération physique mentale. De plus, elle empiète sur la vie personnelle des agents.

Au services techniques, 87% des agents déclarent qu'ils ne sont jamais, voire parfois contactés en dehors des horaires de travail. Néanmoins 13% des agents expriment qu'ils sont souvent, voire toujours contactés en dehors des horaires de travail. Pas de causes identifiées.

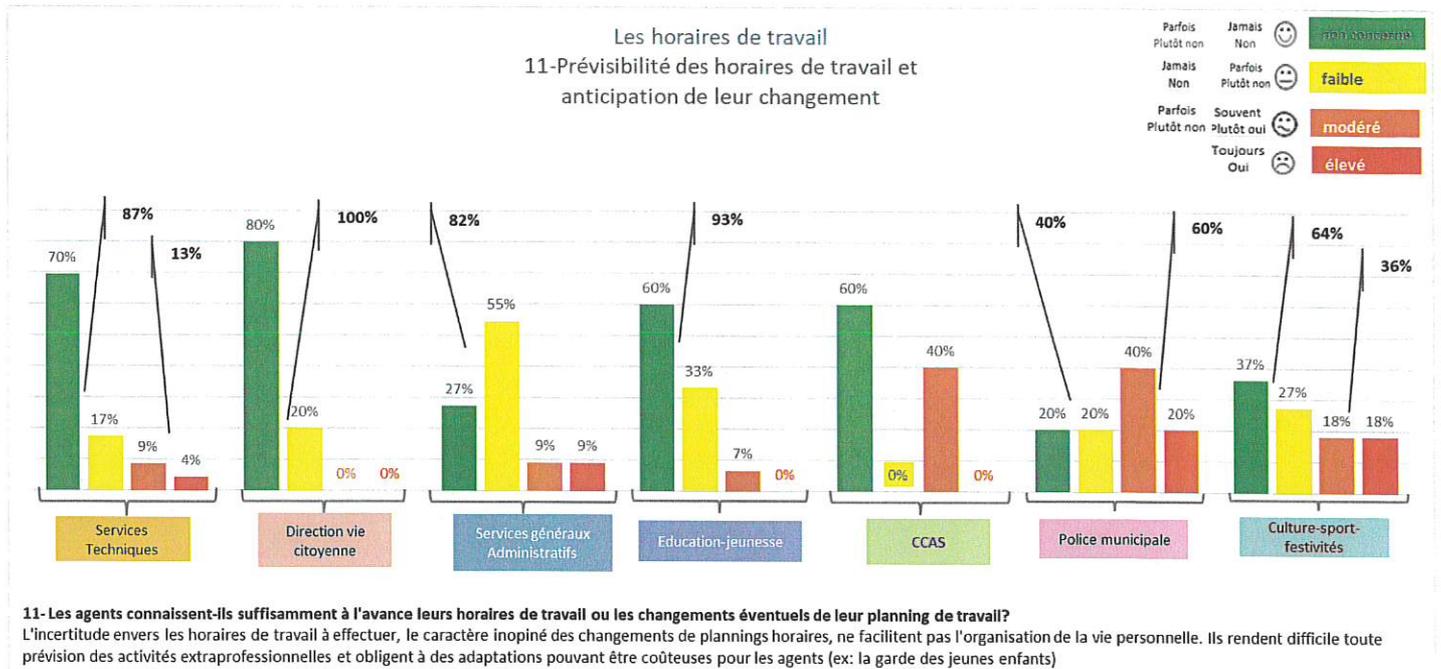
A la Direction vie Citoyenne et Aux services généraux administratifs, 100% et **81%** des agents indiquent qu'ils ne sont jamais voire parfois contactés en dehors des horaires de travail. Cependant 19% d'entre-eux déclarent qu'ils leur arrivent d'être souvent contactés en dehors des horaires de travail pour des raisons professionnelles. Celles-ci sont liées aux appels ou mails des élus pour modifier/rédiger une communication, finir la rédaction en dehors des horaires du travail.

Au service Education-jeunesse, 87% des agents déclarent qu'ils ne sont jamais voire parfois contactés en dehors des horaires de travail. Toutefois, 13% des agents assurent qu'ils leur arrivent d'être souvent contactés en dehors des horaires de travail pour des raisons professionnelles. La cause est due aux sollicitations de la part des directions des écoles le samedi, ou au problème de caisse à la piscine.

Concernant le CCAS, 80% des agents expriment qu'ils ne sont jamais voire parfois contactés en dehors des horaires de travail. Néanmoins, 20% d'entre-eux assurent qu'ils leur arrivent d'être souvent contactés en dehors des horaires de travail pour des raisons professionnelles. Afin de répondre à des urgences dans les appartements à la résidence de personnes âgées (fuite d'eau, coupure de courant).

A la police municipale, 40% des agents expriment qu'ils ne sont jamais voire parfois contactés en dehors des horaires de travail. Néanmoins, 60% d'entre-eux assurent qu'ils leur arrivent d'être souvent contactés en dehors des horaires de travail pour des raisons professionnelles. Cependant cela n'est pas une gêne pour les agents.

3-1-2-2-11 Prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement-par services



Aux services techniques, 87% des agents connaissent suffisamment à l'avance leurs horaires de travail ou les changements de leur planning. Cependant, 13% d'entre-eux indiquent qu'ils ne connaissent pas souvent, voire toujours leurs horaires de travail et les changements à l'avance. Pas de cause identifiée.

A la Direction vie citoyenne et Aux services généraux administratifs, 100% et 82% des agents connaissent suffisamment à l'avance leurs horaires de travail ou les changements de leur planning. Toutefois pour 18% d'entre-eux les changements de leurs horaires de travail se font à la dernière minute. Les raisons identifiées sont le changement à la dernière minute d'une réunion, tenue d'une réunion au dernier moment en dehors des horaires habituels, réalisation de tâches imprévues.

Concernant le CCAS, 60% des agents connaissent suffisamment à l'avance leurs horaires de travail ou les changements de leur planning. Cependant, 40% d'entre-eux indiquent ne pas connaître suffisamment à l'avance les changements de leur planning. Les causes sont liées aux astreintes.

A la police municipale, 40% des agents connaissent suffisamment à l'avance leurs horaires de travail ou les changements de leur planning. Cependant, 60% d'entre-eux indiquent ne pas connaître suffisamment à l'avance les changements de leur planning. Les causes identifiées sont l'adaptabilité des plannings pour faire face à l'absence d'un agent de police dans l'équipe et la nécessité de continuité de service.

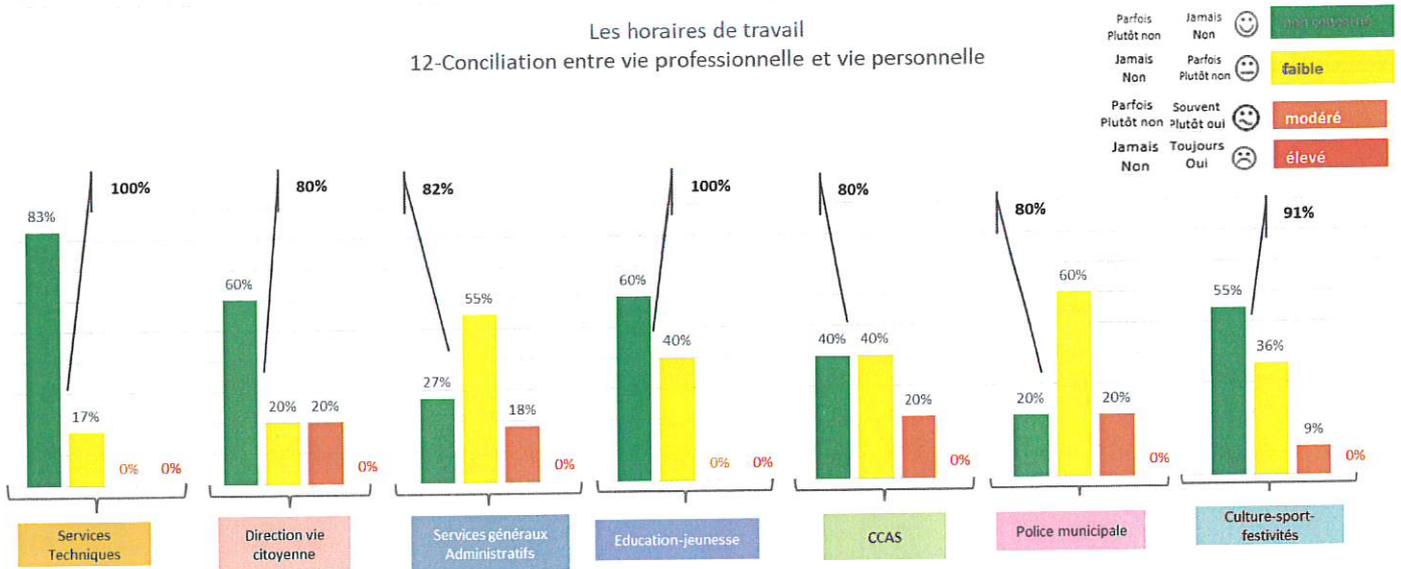
Aux services Festivités-sport-festivités, 64% des agents affirment qu'ils connaissent suffisamment à l'avance leurs horaires de travail ou les changements de leur planning. Néanmoins, 36% des agents assurent ne pas connaître suffisamment à l'avance les changements de leur planning. Les raisons évoquées sont en lien avec des modifications de date/horaire de réunion, de la tenue de réunion à la dernière minute. Changement de planning sans concertation.



3-1-2-2-12 Conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle- par services

Les horaires de travail

12-Conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle



12- La Collectivité permet-elle aux agents de concilier vie professionnelle et vie personnelle?

La conciliation peut être facilitée par la négociation d'accords (par ex: aménagement des horaires de travail, ou arrangements informels accordés selon les besoins de agents. Ces ententes peuvent aider à remplir des obligations personnelles (familiales, médicales, administratives...)

Pour 87% des agents, la Collectivité permet aux agents de concilier la vie professionnelle et la vie personnelle.

Au vu des résultats mettant en avant la maîtrise de la Collectivité sur la thématique de la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle, ce sujet ne sera pas abordé en groupes pluridisciplinaires.

Toutefois le sujet a été abordé pour le CCAS. La difficulté rencontrée est liée aux astreintes.

3-1-3 Les émotions dans le travail

Certaines activités professionnelles peuvent être difficiles pour les agents sur le plan émotionnel. Si ces activités comportent des aspects gratifiants, elles imposent bien souvent aux agents de maîtriser leurs propres émotions et de faire preuve de contrôle de soi. Ces exigences émotionnelles induisent une charge mentale et psychologique forte dans la réalisation du travail. On retiendra :

Tension avec le public

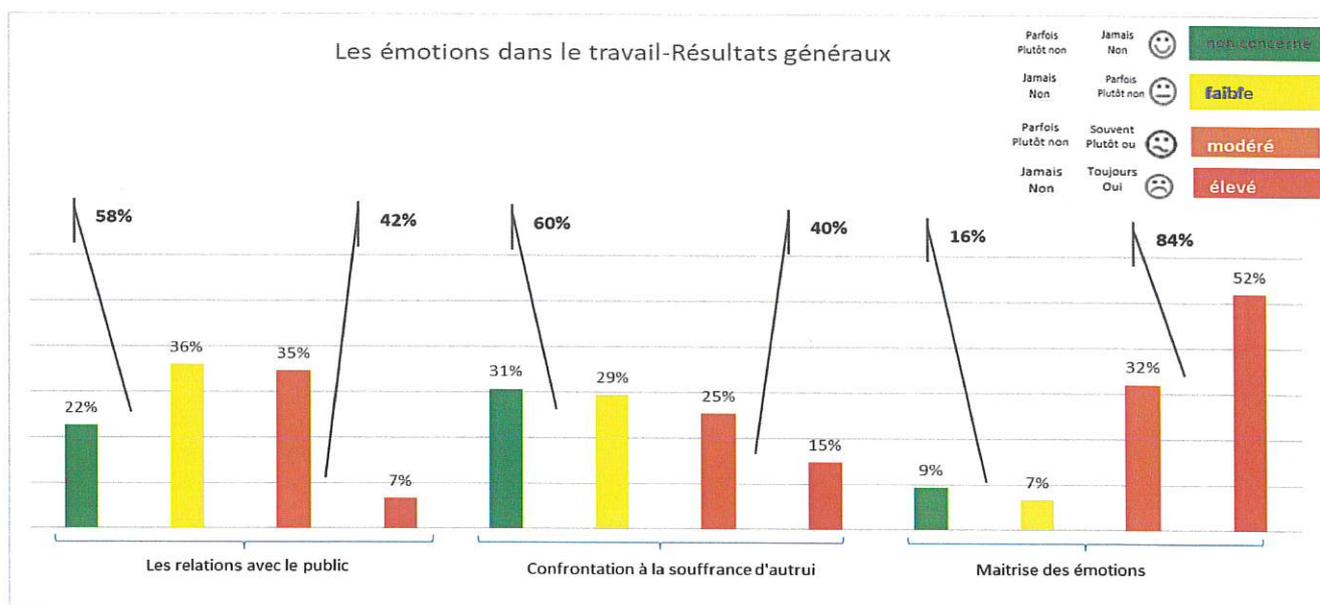
Dans votre travail, êtes-vous confronté à des situations de tension (par ex : avec des personnes administrés, des fournisseurs, extérieures à votre Collectivité ?)

Confrontation à la souffrance d'autrui

Dans le cadre de votre activité professionnelle, êtes-vous amené à devoir traiter la situation de personnes en souffrance (physique, psychologique, sociale) ?

Maîtrise des émotions

Dans votre travail, devez-vous « faire bonne figure » en toute circonstance ?

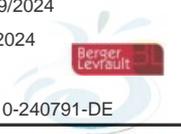


Les relations aux autres sont directement impactées par des problématiques tel que la qualité de service, des délais de réponse et peuvent susciter le mécontentement des personnes avec qui les agents sont en contact. Ces heurts sont susceptibles d'avoir des répercussions sur le travail des agents, interruption ponctuelle de l'activité, augmentation des erreurs, démobilitation professionnelle, dégradation du climat de travail ou des relations professionnelles.

58% des agents déclarent être jamais ou parfois confrontés à des situations de tension avec des personnes extérieures. Cependant, 42% d'entre eux affirment qu'il leur arrive souvent voire toujours confrontés à des situations de tension avec des personnes extérieures.

Toute confrontation à la souffrance de tiers est coûteuse psychologiquement pour les agents. Certaines situations de travail peuvent accentuer la charge émotionnelle : manque de moyens pour venir en aide aux personnes en difficulté, absence d'issue face à leur problème, cela peut profondément ébranler les agents et réduire leur investissement dans leur travail.

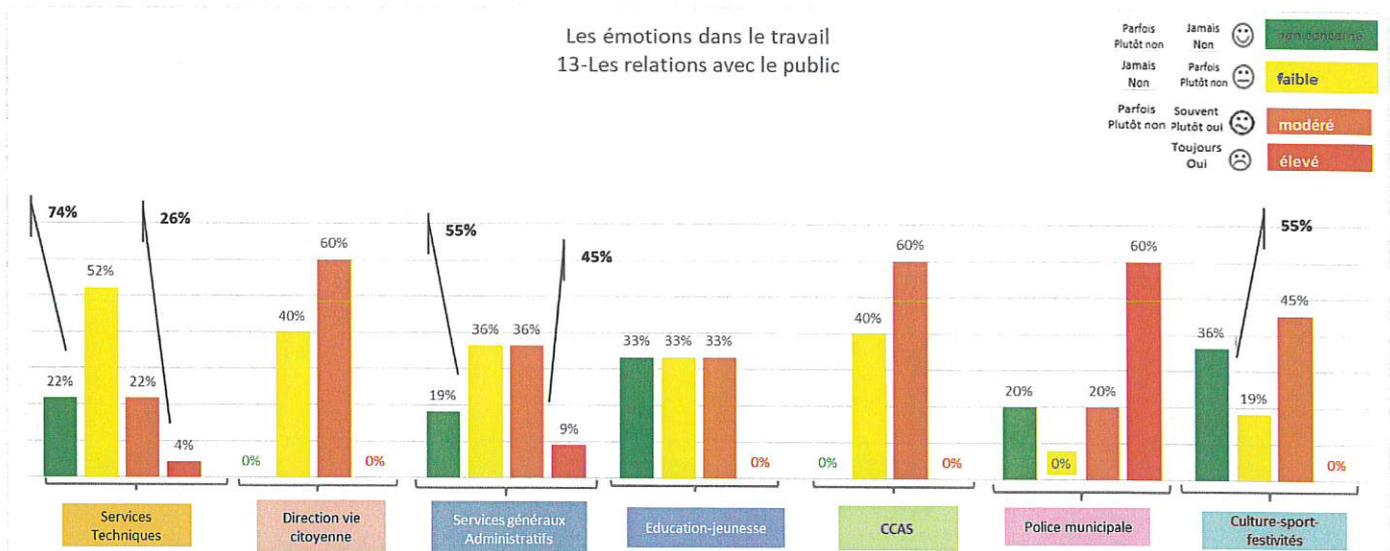
60% des agents indiquent qu'ils ne sont jamais ou parfois amenés à gérer la situation de personnes en souffrance. Néanmoins, 40% d'entre eux déclarent être souvent voire toujours amenés à gérer la situation de personnes en souffrance.



Devoir adopter une attitude bienveillante et disponible envers les autres constitue une exigence à laquelle les agents peuvent être contraints, par exemple dans certains métiers en contact avec le public (physiquement ou téléphoniquement). Il peut aussi leur être demandé de manifester de l'enthousiasme et de l'allant pour leur travail vis-à-vis de l'entourage professionnel, cela peut avoir des conséquences sur la santé mentale des agents lorsqu'ils sont amenés « à prendre sur eux » pour ne pas montrer leurs véritables émotions ou bien leur ressenti du moment. 84% des agents expriment de devoir souvent, voire toujours, adopter une attitude bienveillante et disponible envers les autres. Toutefois, 16% d'entre eux indiquent de devoir jamais ou parfois, adopter une attitude bienveillante et disponible envers les autres.

3-1-3-3 Les émotions dans le travail par service

3-1-3-3-13 Les relations avec le public



13- Les agents sont-ils confrontés à des situations de tension (avec personnes extérieures à votre collectivité)?

Les perturbations dans la qualité de service, les délais d'attente jugés trop longs, peuvent susciter le mécontentement du public et créer des tensions avec les agents (altercations verbales et/ou physiques...). C'est heurts sont susceptibles d'avoir des répercussions sur le travail des agents (interruption ponctuelle de l'activité, augmentation des erreurs, démobilité professionnelle, dégradation du climat de travail, des relations professionnelles.

Aux services techniques, pour 26% des agents, il arrive parfois que les relations avec les administrés ou les responsables d'autres services ne soient pas toujours faciles. Toutefois pour 74% d'entre-eux les relations avec les fournisseurs, les entreprises se passent bien.

A la Direction vie citoyenne et aux services généraux administratifs, 40% et 55% des agents ont répondu qu'ils ne sont parfois, voire jamais confrontés à des situations de tensions. Néanmoins 60% et 45% d'entre eux ont exprimé qu'ils étaient souvent confrontés à des situations de tensions. Celles-ci sont liées à situations de conflits entre voisinage pour des raisons de contentieux au sujet de constructions. Ou liées à des impératifs de dates, d'urgence, de tensions entre collègues dues à la charge de travail fluctuante.

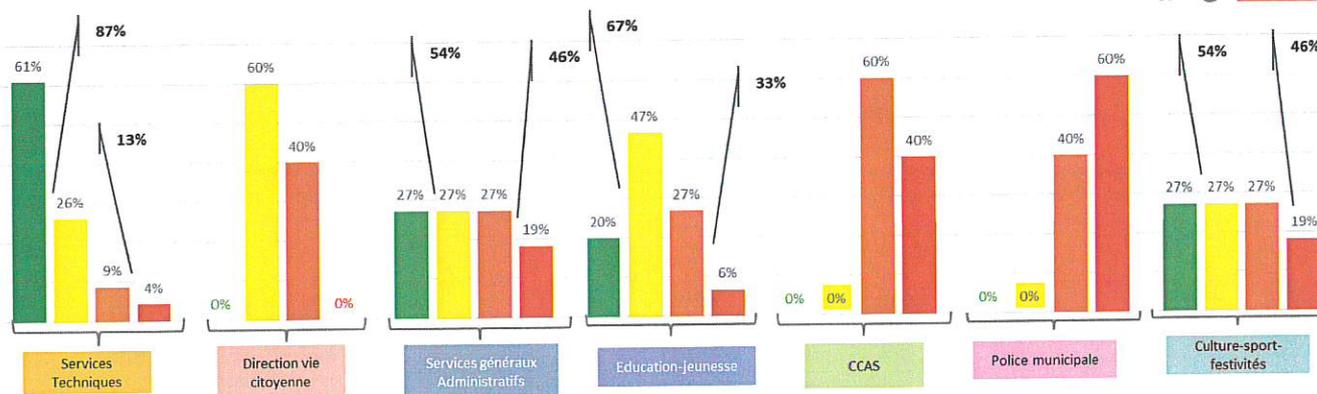
Au service Education-jeunesse, 66% des agents ont assurés qu'ils ne sont parfois, voire jamais confrontés à des situations de tensions. Néanmoins 33% d'entre eux indiquent qu'ils sont souvent, voire toujours confrontés à des situations de tensions. Les situations sont liées aux relations pas toujours faciles avec les parents des enfants, avec les autres agents, ou variables selon les contacts avec les enseignants.

Concernant le CCAS, 60 % des agents assurent qu'ils sont souvent, voire toujours confrontés à des situations de tensions. Les situations vécues sont liées des contacts avec un public devant faire face à des difficultés sociales et qui devient de plus en plus agressif. Les relations avec les personnes âgées résidentes nécessitant une adaptation permanente, et en regard des relations avec leurs familles.

A la police municipale, 80% des agents déclarent qu'ils sont souvent confrontés à des situations de tensions. Celles-ci concernent les contacts avec les administrés : doléances, mécontentement des verbalisations, les chauffeurs PL, les entreprises, les commerces, les pompiers, les gendarmes, les douaniers. Nécessitant de la part des agents une capacité d'adaptation et de résilience.

Cette thématique sera abordée en groupe pluridisciplinaires

Les émotions dans le travail
14-Confrontation à la souffrance d'autrui



14- Dans le cadre de leur activité professionnelle, les agents sont-ils amenés à devoir traiter la situation de personnes en souffrance (psychologique, sociale ou physique)?
Toute confrontation à la souffrance d'un tiers est coûteuse psychologiquement pour les agents. Certaines situations de travail peuvent accentuer la charge émotionnelle: manque de moyen pour venir en aide aux personnes en difficulté, absence d'issue face à leurs problèmes... cela peut profondément ébranler les agents et réduire leur investissement dans leur travail.

Aux services techniques, 87% des agents assurent qu'ils sont parfois, voire jamais amenés à devoir traiter la situation de personnes en souffrance (physique, psychologique, sociale).

A la Direction vie citoyenne et aux services généraux administratifs, 60% et 54% des agents déclarent qu'ils leur arrivent parfois, voire jamais d'être amenés à devoir traiter la situation de personnes en souffrance (physique, psychologique, sociale). Toutefois, 40% et 46% d'entre eux indiquent qu'ils sont parfois amenés à devoir traiter la situation de personnes en souffrance. Faire face à la souffrance de personnes (administrés) face au décès d'un proche. Faire face aux problématiques rencontrées par des agents dans le cadre de leurs missions, faire face aux problématiques de santé d'agents.

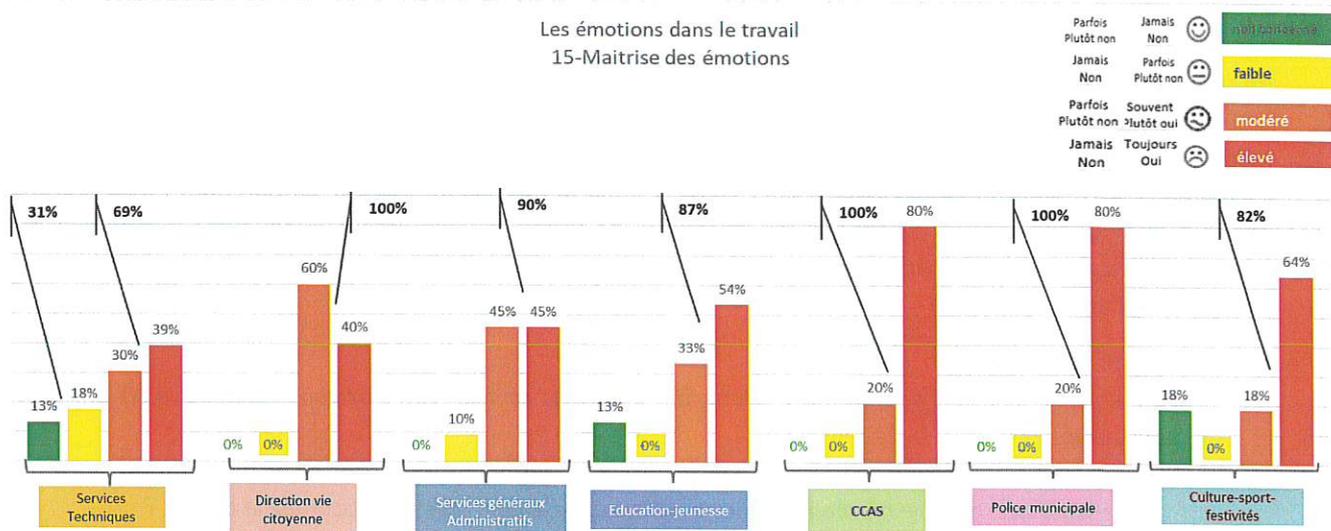
Pour le service Education-jeunesse, 67% d'entre eux expriment qu'ils sont parfois, voire jamais amenés à devoir traiter la situation de personnes en souffrance (physique, psychologique, sociale). Cependant, 33% d'entre-eux assurent qu'ils sont souvent amenés à devoir traiter la situation de personnes en souffrance. Situations identifiées : Contact avec des familles en situation sociale difficile, avec des enfants ayant des problématiques de santé, qui nécessitent pour les agents une capacité de résilience.

Concernant le CCAS, 100% des agents assurent qu'ils sont souvent, voire toujours amenés à devoir traiter la situation de personnes en souffrance (physique, psychologique, sociale). Ces contacts sont dus à l'accueil et à l'accompagnement de public en souffrance psychologique, sociale, personnes âgées présentant pour certaines des comportements dépressifs.

A la police municipale, 100% des agents, indiquent qu'ils sont souvent, voire toujours amenés à devoir traiter la situation de personnes en souffrance (physique, psychologique, sociale). Contact avec des personnes en situation sociale difficile, contact avec des personnes âgées isolées.

Aux services Festivités-sport-Culture, 46% des agents déclarent qu'ils sont souvent, voire toujours amenés à devoir traiter la situation de personnes en souffrances (physique, psychologique, sociale). Le public cherche une écoute de la part des agents (administrés, familles, enfants, enseignants, directeurs d'école, collègues).

Les émotions dans le travail
15-Maitrise des émotions



15- Dans leur travail, les agents doivent-ils de "faire bonne figure" en toute circonstance?

Devoir adopter une attitude bienveillante et disponible envers les autres, constitue une exigence à laquelle les agents peuvent être contraints, notamment lorsqu'ils sont en contact avec le public. Il peut leur être aussi demandé de manifester de l'enthousiasme ou de l'allant pour leur travail vis-à-vis de l'entourage professionnel. Cela peut avoir des conséquences sur la santé mentale des agents lorsqu'ils sont amenés à "prendre sur eux" pour ne pas montrer leurs véritables émotions ou bien leurs ressentis du moment;

Aux services techniques, il est demandé aux agents du service de savoir maîtriser et gérer les situations. 69% des salariés du service déclarent devoir souvent, voire toujours adopter une attitude bienveillante et se rendent disponibles envers les autres agents, les élus, les administrés.

A la Direction vie citoyenne et aux services généraux administratifs, les contraintes de rythmes de travail, la gestion de la polyvalence, le contact avec les administrés, les élus, induisent de devoir adopter une attitude bienveillante et de se rendre disponibles envers les autres. 100% et 90% des agents de ces secteurs, déclarent devoir souvent, voire toujours adopter une attitude bienveillante et se rendent disponibles envers les autres.

Pour le service éducation-jeunesse, 87% des agents déclarent devoir souvent, voire toujours adopter une attitude bienveillante et de se rendre disponibles envers les autres. Les situations identifiées sont le contact avec les enfants, les familles, les équipes enseignantes, les supérieurs hiérarchiques. En plus des contraintes de rythme de travail.

Concernant le CCAS, 100% des agents de ce service expriment devoir souvent, voire toujours adopter une attitude bienveillante et se rendre disponibles envers les autres. Faire face à la souffrance d'autrui en plus de faire face à des contraintes de rythme de travail. Faire face au décès de personnes âgées, voir des dépouilles. Cela nécessite de l'empathie et une capacité d'adaptabilité et de résilience.

A la police municipale, 100% des agents indiquent devoir souvent, voire toujours adopter une attitude bienveillante et se rendre disponibles envers les autres. Les relations externes sont plus ou moins difficiles selon les situations rencontrées (administrés, personnes en situation sociale difficile, chauffeurs PL, commerçants).

Aux services festivités-sport-culturel, 82% des agents assurent devoir souvent, voire toujours adopter une attitude bienveillante et se rendre disponibles envers les autres. Situations identifiées : lors des événements médiatisés, la neutralité est indispensable pour les agents quel que soit les circonstances.

Cette thématique sera abordée en groupes pluridisciplinaires

3-1-4 L'autonomie dans le travail

L'autonomie au travail révèle la possibilité pour l'agent d'être acteur de son travail, et d'une vision plus large, de sa vie professionnelle. Elle peut s'exercer dans le choix de la façon de travailler, dans la capacité à prendre des initiatives face à des situations non prévues, et également, à interrompre momentanément son travail au moment choisi. L'autonomie dépend des marges de manœuvres accordées aux agents par l'organisation du travail dans les modes d'exécution du travail, dans le contenu des tâches. Cette notion comprend aussi, les possibilités qu'ont les agents d'acquérir, de maintenir, de valoriser leurs compétences dans leur travail. Le manque d'autonomie tend à appauvrir l'intérêt du travail et à dévaloriser les agents et leurs compétences professionnelles. On retiendra :

Autonomie dans la tâche

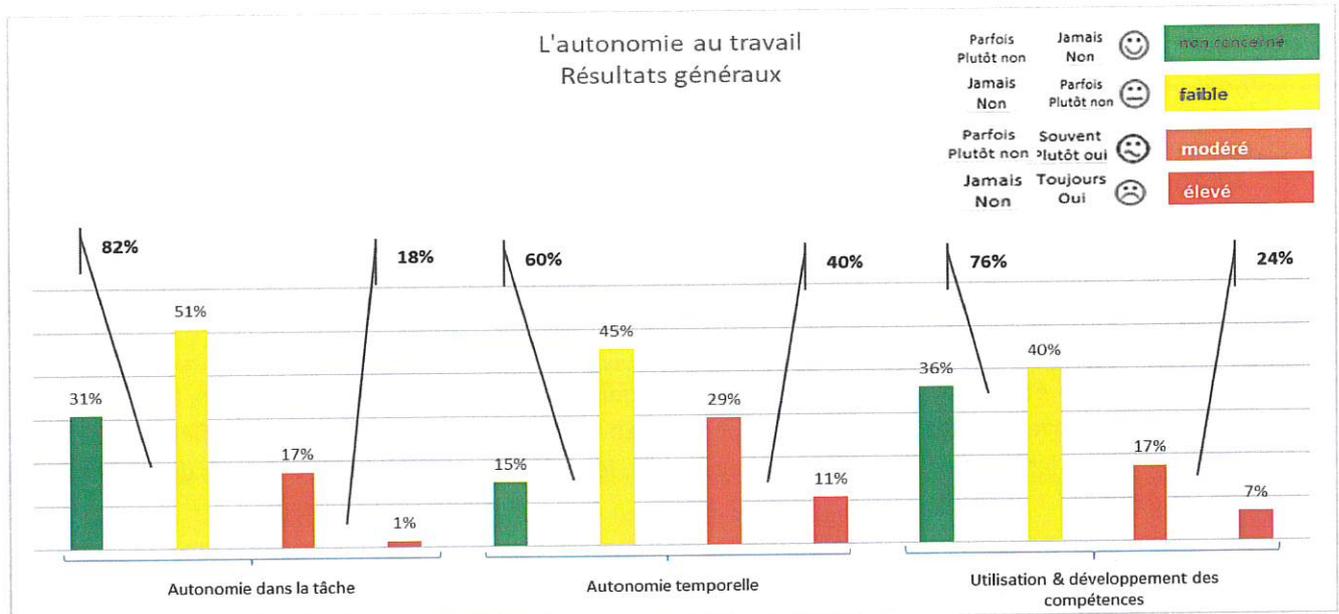
Avez-vous des marges de manœuvre dans la manière de réaliser votre travail dès lors que les objectifs sont atteints ?

Autonomie temporelle

Pouvez-vous interrompre momentanément votre travail quand vous en ressentez le besoin ?

Utilisation et développement des compétences

Pouvez-vous utiliser vos compétences professionnelles et en développer des nouvelles ?



Les marges de manœuvre dans le travail relèvent des possibilités d'actions dont les agents disposent pour choisir la manière d'organiser et de réaliser leur travail (choix sur la façon de gérer des dossiers, les tâches à réaliser). Plus ces marges sont grandes, plus l'autonomie des agents dans leur travail peut être importante. Sans ou avec peu d'autonomie, les agents sont contraints dans l'exécution de leur travail, sans possibilité d'influencer le déroulement et de prendre des initiatives. Les agents peuvent dès lors se désinvestir d'un travail dénué d'intérêt.

82% des agents ont indiqué qu'ils ont toujours, voire souvent des marges de manœuvre pour réaliser leurs tâches. Néanmoins 18% d'entre eux ont exprimé qu'ils ont parfois, voire jamais de marges de manœuvre.



La possibilité de choisir les moments de pause donne également une indication du niveau d'autonomie dont les agents bénéficient dans leur travail. Les pauses de courte durée peuvent être l'occasion de récupération ou de partage de moments de convivialité, qui restaurent la capacité de travail et favorisent la qualité des relations sociales dans la Collectivité. Les pauses favorisent aussi les échanges informels sur le travail.

60% des agents ont affirmé avoir toujours, voire souvent l'**autonomie temporelle** pour prendre des moments de pause. Toutefois, 40% d'entre eux ont indiqué qu'ils ont parfois, voire jamais l'autonomie temporelle pour prendre des moments de pause.

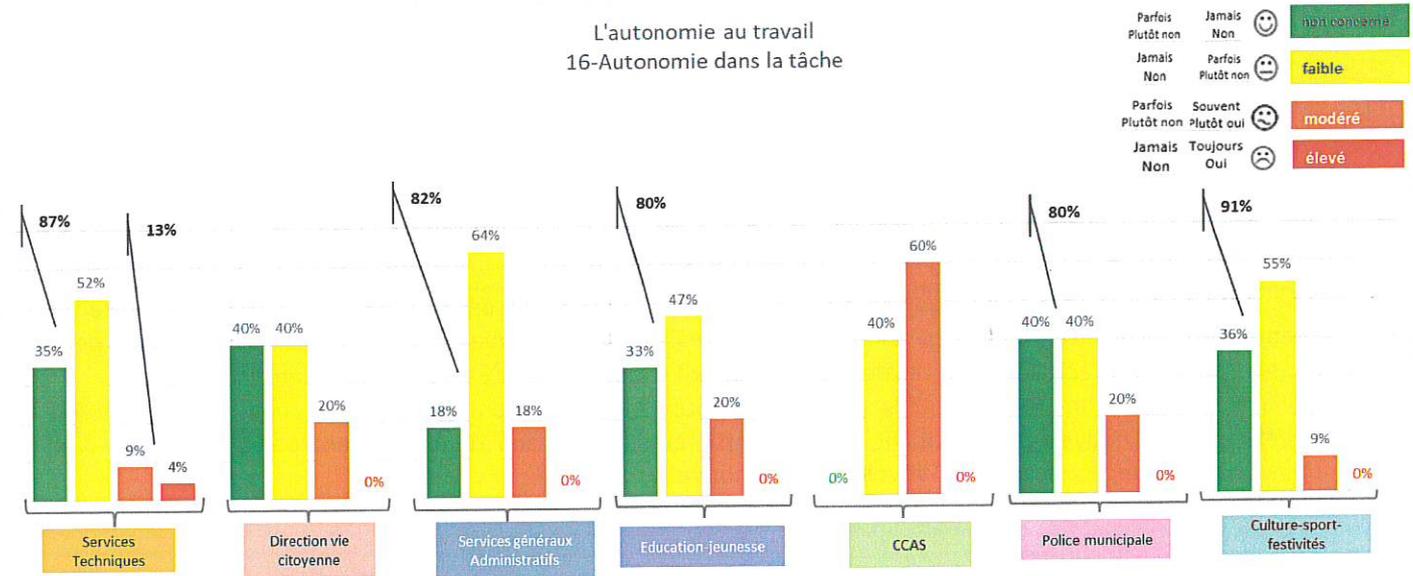
Concernant l'utilisation et le développement des compétences, il s'agit de déterminer si les tâches et les missions confiées aux agents leur permettent de mettre pleinement en œuvre leurs compétences et donne l'occasion d'en développer d'autres. Ne pas avoir la possibilité d'utiliser dans le travail ses connaissances et ses savoir-faire, ou encore de ne pas avoir de perspective d'accroître son potentiel (par des formations par exemple), place les agents dans une situation de dévalorisation progressive de leur qualification professionnelle, elle peut engendrer une dépréciation de soi et de ses capacités et conduire à un désengagement dans le travail.

76% des agents ont indiqué qu'ils peuvent toujours, voire souvent utiliser leurs compétences et en développer de nouvelles. Cependant, 24% d'entre eux ont affirmé qu'ils peuvent parfois, voire jamais utiliser leurs compétences et en développer de nouvelles.

3-1-4-4 L'autonomie dans le travail-par services

3-1-4-4-16 L'autonomie dans la tâche

L'autonomie au travail 16-Autonomie dans la tâche



16- Les agents ont-ils des marges de manoeuvre dans la manière de réaliser leur travail dès lors que les objectifs sont atteints?

Les marges de manoeuvre dans le travail relèvent des possibilités d'action dont les agents disposent pour choisir la manière d'organiser et de réaliser leur travail ainsi que les procédés employés (choix des techniques, des logiciels, organisation des tâches...) Plus les marges de manoeuvres sont grandes, plus l'autonomie des agents dans leur travail est importante. Sans ou avec peu d'autonomie, les agents sont contraints dans l'exécution de leur travail, sans possibilité d'en influencer le déroulement et de prendre des initiatives. Les agents peuvent dès lors se désinvestir d'un travail dénué d'intérêt.

87% des agents des services techniques expriment qu'ils disposent de marges de manoeuvre dans la manière de réaliser leur travail dès lors que les objectifs sont atteints.

A la Direction vie citoyenne, 80% des agents assurent qu'ils disposent de marges de manoeuvre dans la manière de réaliser leur travail dès lors que les objectifs sont atteints. Cependant, 20% des agents indiquent qu'ils disposent parfois de marges de manoeuvre dans la manière de réaliser leur travail dès lors que les objectifs sont atteints. Les agents ont expliqué que cela provient du manque de temps.

Aux services généraux, 82% des agents déclarent qu'ils disposent de marges de manoeuvre dans la manière de réaliser leur travail dès lors que les objectifs sont atteints. Toutefois, 18% d'entre eux expriment qu'ils disposent parfois de marges de manoeuvre dans la manière de réaliser leur travail dès lors que les objectifs sont atteints.

Les causes identifiées : Les agents dépendent des autres services, ce qui impacte l'autonomie dans les marges de manoeuvres.

Concernant le service éducation-jeunesse, 80% des agents annoncent qu'ils disposent de marges de manoeuvre dans la manière de réaliser leur travail dès lors que les objectifs sont atteints. Néanmoins, 20% d'entre-eux précisent qu'ils disposent parfois de marge de manoeuvre dans la manière de réaliser leur travail dès lors que les objectifs sont atteints. Pourtant 20% des agents affirment qu'ils disposent parfois de marges de manoeuvre dans la manière de réaliser leur travail dès lors que les objectifs sont atteints.

Les causes identifiées : au service restauration-ménage les agents disposent de l'autonomie dans la manière de réaliser leurs tâches mais toujours dans un temps précis. Les ATSEM disposent de l'autonomie dans la manière de réaliser leurs tâches « mairie », mais ne disposent pas de marges de manoeuvre dans les tâches d'accompagnement des enseignants.

60% des agents du CCAS expriment qu'ils disposent parfois de marges de manœuvre dans la manière de réaliser leur travail dès lors que les objectifs sont atteints. En regard de 40% d'entre-eux qui déclarent avoir souvent des marges de manœuvre dès lors que les objectifs sont atteints.

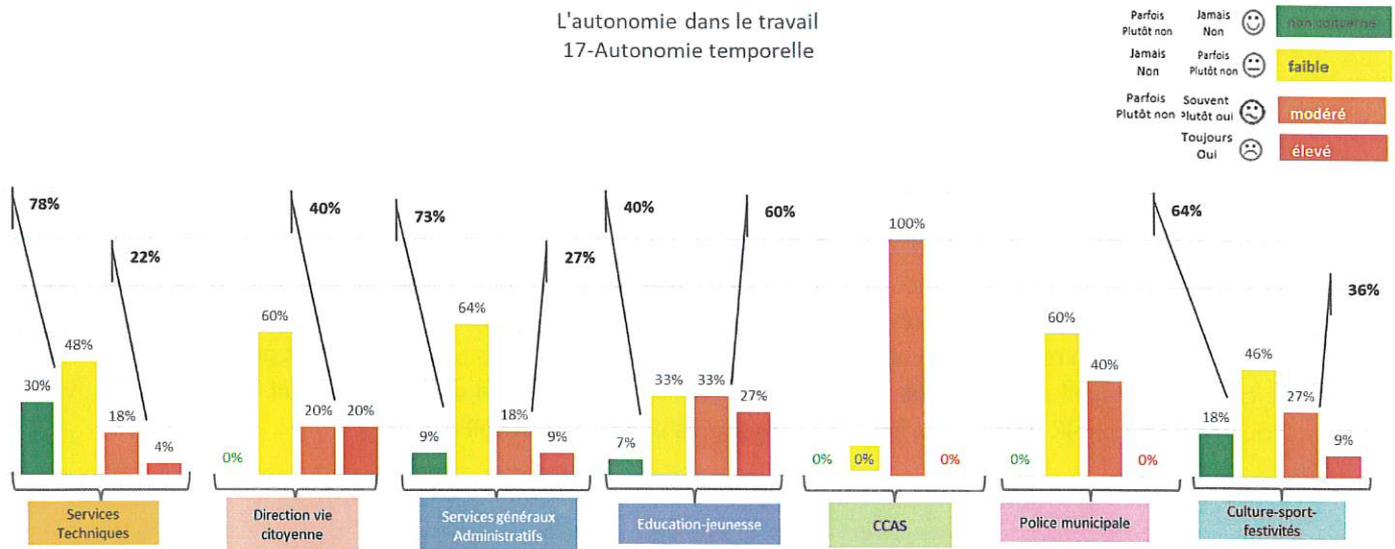
Les causes identifiées : Dépendance en amont et en aval auprès du responsable ce qui a un impact sur l'autonomie dans les marges de manœuvres dans la manière de réaliser leurs tâches.

Au service de la Police Municipale, 80% des agents déclarent avoir souvent voire toujours des marges de manœuvre dans la manière de réaliser leur travail dès lors que les objectifs sont atteints. Cependant, 20% des agents de ce service expriment qu'ils disposent parfois de marges de manœuvre dans la manière de réaliser leur travail.

Aux services Culture-Sport-Festivités 91% des agents indiquent avoir souvent, voire toujours des marges de manœuvres dans la manière de réaliser leur travail dès lors que les objectifs sont atteints.

3-1-4-4-17 L'autonomie temporelle

L'autonomie dans le travail 17-Autonomie temporelle



17- Les agents peuvent-ils interrompre momentanément leur travail quand ils en ressentent le besoin?

La possibilité de choisir les moments de pause donne une indication du niveau d'autonomie dont les agents bénéficient dans leur travail. Les pauses de courte durée peuvent être l'occasion de récupération ou de partage de moment de convivialité, qui restaurent la capacité de travail et favorisent la qualité des relations sociales dans la Collectivité. Les pauses favorisent également les échanges informels sur le travail.

78% des agents des services techniques indiquent qu'ils ont la possibilité d'interrompre momentanément leur travail quand ils en ressentent le besoin. Toutefois 22% d'entre-eux déclarent qu'ils ont parfois, voire jamais de possibilité d'interrompre momentanément leur travail lorsqu'ils en ressentent le besoin. Les délais d'intervention sont courts et ne permettent pas toujours d'interrompre momentanément leur travail quand ils en ressentent le besoin.

A la Direction vie citoyenne, 60% des agents assurent qu'ils ont la possibilité d'interrompre momentanément leur travail quand ils en ressentent le besoin. Cependant 40% d'entre-eux expriment qu'ils ont parfois voire jamais la possibilité d'interrompre momentanément leur travail quand ils en ressentent le besoin.

Les causes identifiées : beaucoup de dossiers à gérer. Dépendance selon la tâche à réaliser.



Aux services généraux administratifs, 73% des agents assurent qu'ils ont la possibilité d'interrompre momentanément leur travail quand ils en ressentent le besoin. Néanmoins, 27% d'entre-eux indiquent qu'ils ont parfois voire jamais, la possibilité d'interrompre momentanément leur travail quand ils en ressentent le besoin. Malgré l'autonomie donnée par la Collectivité aux agents des services généraux administratifs pour interrompre momentanément leur travail, la charge de travail importante, ne permet pas toujours aux agents de ces services d'interrompre momentanément leur travail.

Concernant le service éducation-jeunesse, 60% des agents déclarent qu'ils ont parfois voire jamais la possibilité d'interrompre momentanément leur travail quand ils en ressentent le besoin. Alors que 40% d'entre-eux indiquent avoir souvent voire toujours la possibilité d'interrompre momentanément leur travail lorsqu'ils en ressentent le besoin. Pour les ATSEM l'organisation des tâches « mairie » et des tâches d'accompagnement des enseignants est très minutée, les agents font un roulement pour interrompre momentanément leur travail au moment où ils en ressentent le besoin.

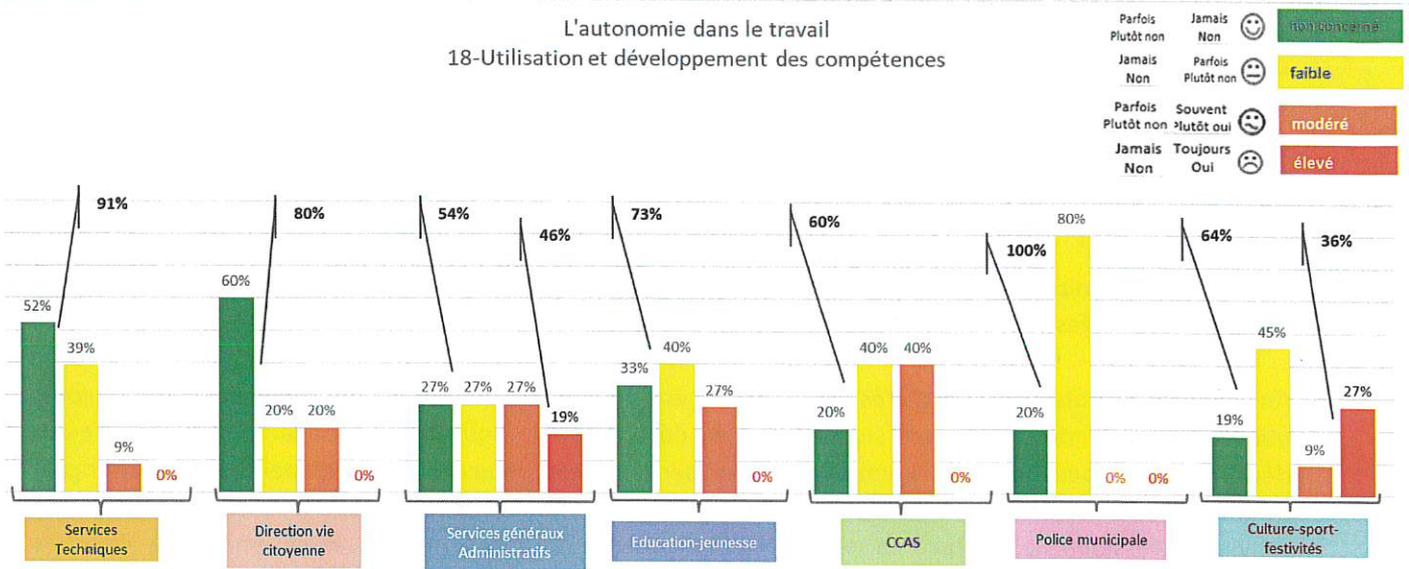
Au CCAS, 100% des agents expriment qu'ils ont parfois la possibilité d'interrompre momentanément leur travail quand ils en ressentent le besoin. Malgré l'autonomie donnée par la Collectivité aux agents du CCAS pour interrompre momentanément leur travail, la charge de travail importante, les sollicitations multiples par les résidents de la résidence de personnes âgées, ne permet pas toujours aux agents du CCAS d'interrompre momentanément leur travail.

Pour la **Police Municipale**, 60% des agents déclarent qu'ils ont souvent la possibilité d'interrompre momentanément leur travail quand ils en ressentent le besoin. Toutefois, 40% d'entre-eux indiquent qu'ils ont parfois la possibilité d'interrompre momentanément leur travail. Pas de facteur identifié.

Aux Services Culture-Sport-Festivités, 64% des agents annoncent qu'ils ont souvent voire toujours la possibilité d'interrompre momentanément leur travail lorsqu'ils en ressentent le besoin. Néanmoins, 36% d'entre-eux indiquent qu'ils ont parfois, voire jamais la possibilité d'interrompre momentanément leur travail quand ils en ressentent le besoin. Les causes identifiées : Les objectifs ne sont pas clairement définis, la charge de travail n'est pas quantifiée, cela génère un impact sur la charge de travail. Au service festivités l'ouverture au public nécessite la présence des agents alors qu'ils travaillent seuls.

L'autonomie dans le travail

18-Utilisation et développement des compétences



18- Les agents peuvent-ils utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles?

Ne pas avoir la possibilité d'utiliser dans le travail ses compétences et ses savoirs-faire, ou ne pas avoir de perspective d'accroître son potentiel (par des formations par ex), place les agents dans une situation de dévalorisation progressive de leur qualification professionnelle. Elle peut engendrer une dépréciation de soi et de ses capacités, et conduire à un désengagement dans le travail.

91% des agents des services techniques indiquent qu'ils peuvent toujours voire souvent, utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles.

A la Direction vie citoyenne, 80% des agents déclarent qu'ils peuvent toujours voire souvent, utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles. Toutefois 20% d'entre-eux expriment qu'ils peuvent parfois utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles.

Aux services généraux administratifs, 54% des agents assurent qu'ils peuvent souvent voire toujours utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles. Néanmoins, 46% des agents déclarent qu'ils peuvent parfois, voire jamais utiliser leurs compétences et en développer de nouvelles.

Les causes identifiées : La charge de travail ne permet pas d'utiliser totalement leurs compétences. Malgré le fait que pour certains agents leurs compétences professionnelles ne soient pas en totalité exploitées. Les entretiens individuels permettent d'identifier les besoins exprimés par les agents et de favoriser l'accès à des formations nécessaires pour la réalisation des missions attendues de la part de la Collectivité vis-à-vis des concitoyens.

Concernant le service éducation-jeunesse, 73% des agents indiquent qu'ils peuvent souvent voire toujours utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles. Toutefois, 27% d'entre eux expriment qu'ils peuvent parfois utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles.

La cause concerne essentiellement les compétences non utilisées dans la tâche d'accompagnement des enseignants. L'accès à des formations est facilité par la Collectivité ce qui permet aux agents de ce service de développer de nouvelles compétences.

Au **CCAS**, 60% des agents déclarent qu'ils peuvent souvent, voire toujours utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles. Toutefois, 40% d'entre-eux indiquent qu'ils peuvent parfois utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles. Le manque de temps ne permet pas de développer de nouvelles compétences. Malgré la possibilité au sein de la collectivité de permettre l'accessibilité à des formations obligatoires nécessaires à l'activité centrée sur l'accompagnement des personnes âgées ; des formations ne sont pas toujours adaptées aux besoins des agents.

Pour la **Police municipale**, 100% des agents annoncent qu'ils peuvent souvent, voire toujours utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles.

Aux **services Culture-Sport-Festivités**, 64% des agents indiquent qu'ils peuvent souvent, voire toujours utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles. Cependant, 36% d'entre-eux déclarent qu'ils peuvent parfois, voire jamais utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles. Des agents ont indiqué que toutes leurs compétences ne sont pas utilisées dans leur activité professionnelle, malgré la possibilité d'accès à des formations mise en place dans la Collectivité.

Cette thématique sera abordée en groupes pluridisciplinaires

3-1-5 Les relations sociales au travail

Les rapports sociaux au travail comportent les relations inter professionnelles entre les agents au sein de la Collectivité ainsi que celles entre les agents et l'organisation qui les emploie. Ils sont évalués sous différents aspects : la qualité des relations entre collègues et la capacité des collectifs de travail à intégrer de nouveaux agents ; le soutien apporté par les supérieurs hiérarchiques à leurs collaborateurs face aux difficultés professionnelles qu'ils rencontrent ; le niveau de civilité régnant dans la Collectivité ; la valorisation par l'organisation des compétences des agents et de leur efficacité dans leur travail, au travers de différentes formes de reconnaissance du travail.

Différentes recherches montrent l'importance des relations sociales au travail sur la santé physique et mentale des agents. Par l'influence positive du soutien social et de l'équilibre entre contributions des agents et rétributions par la Collectivité. De ce fait, les rapports sociaux peuvent-ils être un facteur de protection de la santé des agents, autant qu'un facteur de risque psychosocial lorsque ces rapports sont particulièrement dégradés.

On retiendra :

Soutien de la part des collègues

Les relations entre collègues sont-elles bonnes au sein de votre service (confiances, entraide, convivialité)?

Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques

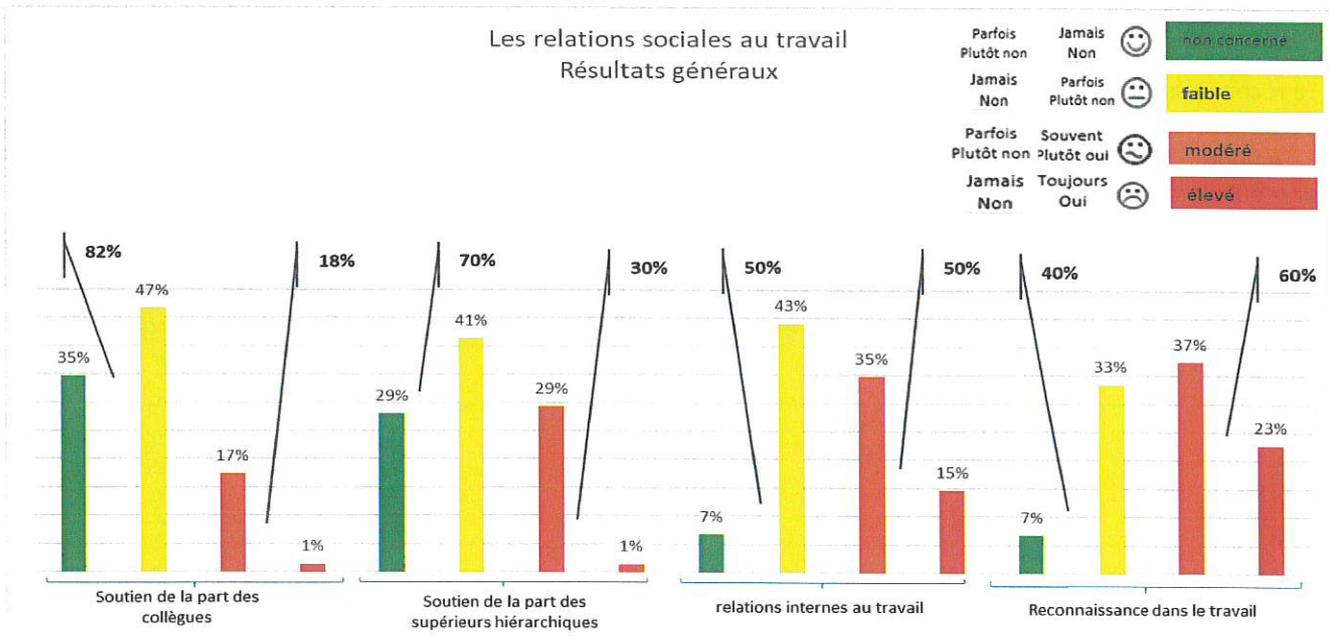
Recevez-vous du soutien de la part de l'encadrement (disponibilité d'écoute et de réponse)?

Relations interne au travail

Existe-t-il entre les agents des causes de désaccord ayant pour origine l'organisation du travail (flou sur le rôle de chacun, inégalité de traitement...)?

Reconnaissance dans le travail

Recevez-vous des marques de reconnaissance de votre travail de la part de la Collectivité ?



La qualité des relations avec les collègues et l'intégration dans un collectif de travail influe sur le bien-être et la santé au travail. Les possibilités d'entraide et de coopération facilitent l'accomplissement des tâches. Elles sont en particulier une ressource pour les agents lorsqu'ils se trouvent face à des situations imprévues complexes ou difficiles à gérer. Selon les contextes, le collectif de travail peut jouer un rôle d'intégration sociale en favorisant les solidarités et les moments de convivialité. À l'inverse, il peut être le cadre de tensions, de rivalité, de concurrence, devenant dès lors un facteur de risque pour la santé mentale des agents.

82% des agents, affirment que la qualité des relations avec les collègues est souvent, voire toujours favorisée. Néanmoins, 18% d'entre eux expriment que la qualité des relations avec les collègues est parfois impactée.

Au-delà de la qualité des relations entretenues avec la hiérarchie, il est question ici, de la disponibilité, des capacités d'écoute et d'action dont fait preuve l'encadrement face aux sollicitations des agents (par ex : discuter d'un problème technique, régler des difficultés imprévues, arbitrer des intérêts divergents, modérer des conflits). L'absence de soutien d'un supérieur peut créer un sentiment d'isolement, de frustration, de lassitude ou d'injustice chez les agents. 70% des agents, indiquent que le soutien des supérieurs hiérarchiques est souvent, voire toujours présent. Cependant, 30% d'entre eux expriment que le soutien des supérieurs hiérarchiques est parfois absent.

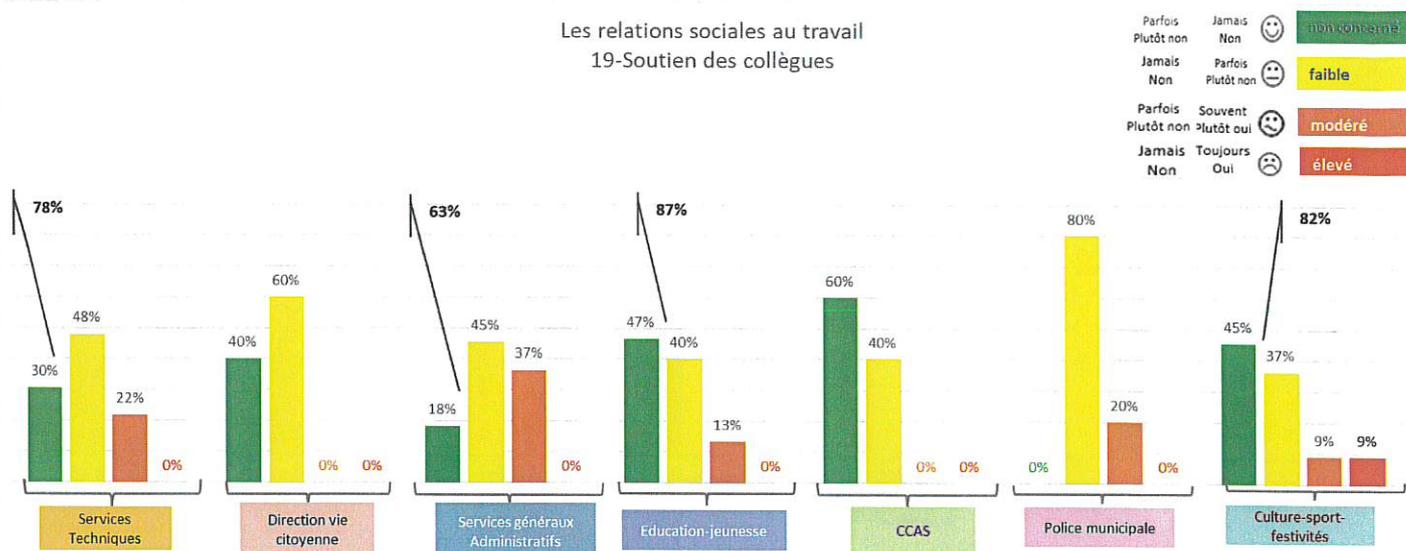
Les désaccords professionnels, dans tout environnement professionnel, les conflits ou désaccords sont inévitables. La plupart du temps, l'origine des désaccords ou des conflits au sein des équipes est à rechercher dans le travail. Ceux-ci peuvent être issus de manque de formation ou d'expérience d'un des protagonistes, d'un flou sur le rôle de chacun, la distribution du travail, d'une imprécision sur la façon de faire le travail, de critères d'évaluation contradictoires du travail des agents qui doivent coopérer, de la dépendance d'un agent à un autre pour réaliser son travail, ou encore d'une iniquité de traitement. Si ces tensions, ces désaccords professionnels ne sont ni débattus ni arbitrés, ils peuvent se cristalliser, s'exacerber, se personnifier, déstructurer les collectifs de travail et porter atteinte à la santé physique et mentale des agents. 50% des agents annoncent qu'il règne un climat de courtoisie et de respect mutuel au sein de la Collectivité. Toutefois 50% d'entre eux déclarent qu'il règne parfois, voire jamais de climat de courtoisie et de respect mutuel au sein de la Collectivité.

La reconnaissance de la valeur du travail réalisé, des compétences ou encore des performances est essentielle à la construction d'une identité professionnelle positive. Cette reconnaissance peut se manifester au travers de la rémunération, du statut, des perspectives de carrière proposées par la Collectivité. Elle peut être d'ordre plus pratique, attribution de moyens pour réaliser son travail dans de bonnes conditions, ou symbolique (éloges, distinction). Le manque de reconnaissance du travail par la Collectivité peut entraîner une perte d'estime de soi et conduire à un désinvestissement de l'agent dans son activité professionnelle. Il a aussi des effets sur la santé mentale et physique. 40% des agents, affirment recevoir souvent, voire toujours les marques de reconnaissance. Cependant, 60% d'entre eux, indique recevoir parfois, voire jamais des marques de reconnaissance.

3-1-5-5 Les relations sociales au travail-par services

3-1-5-5-19 Soutien de la part des collègues

Les relations sociales au travail 19-Soutien des collègues



19-Les relations entre les collègues sont-elles bonnes (confiance, entraide, convivialité) au sein des équipes?

La qualité des relations entre collègues et l'intégration dans le collectif de travail influent sur le bien-être et la santé au travail. Les possibilités d'entraide et de coopération facilitent l'accomplissement des tâches. Elles sont en particulier une ressource pour les agents lorsqu'ils se trouvent face à des situations imprévues, complexes ou difficiles à gérer. Le collectif de travail peut jouer un rôle d'intégration sociale, en favorisant les solidarités, et les moments de convivialité. A l'inverse, il peut être le cadre des tensions, de rivalités, de concurrence, devenant alors un facteur de risque pour la santé mentale des agents.

78% des agents des services techniques assurent que les relations entre collègues sont bonnes. Toutefois, 22% d'entre-eux annoncent que les relations entre collègues sont parfois impactées. La sectorisation engendre très peu d'interaction et d'entraide entre les services.

A la Direction vie citoyenne, 100% des agents déclarent que les relations entre collègues sont bonnes. Entraide dans l'équipe.

Aux services généraux administratifs, 63% des agents expriment que les relations entre collègues sont toujours, voire souvent bonnes. Cependant 37% d'entre eux indiquent que les relations entre collègues sont parfois impactées. Le manque de clarté sur le rôle et les missions, le mode de fonctionnement dans l'évolution de carrière génèrent des impacts sur les relations entre les agents.

Concernant le **service Education-jeunesse**, 87% des agents affirment que les relations entre collègues sont bonnes. Pour 13% d'entre-eux, celles-ci sont parfois impactées. Les absences peuvent parfois impacter les relations entre les agents, les missions devant être réalisées.

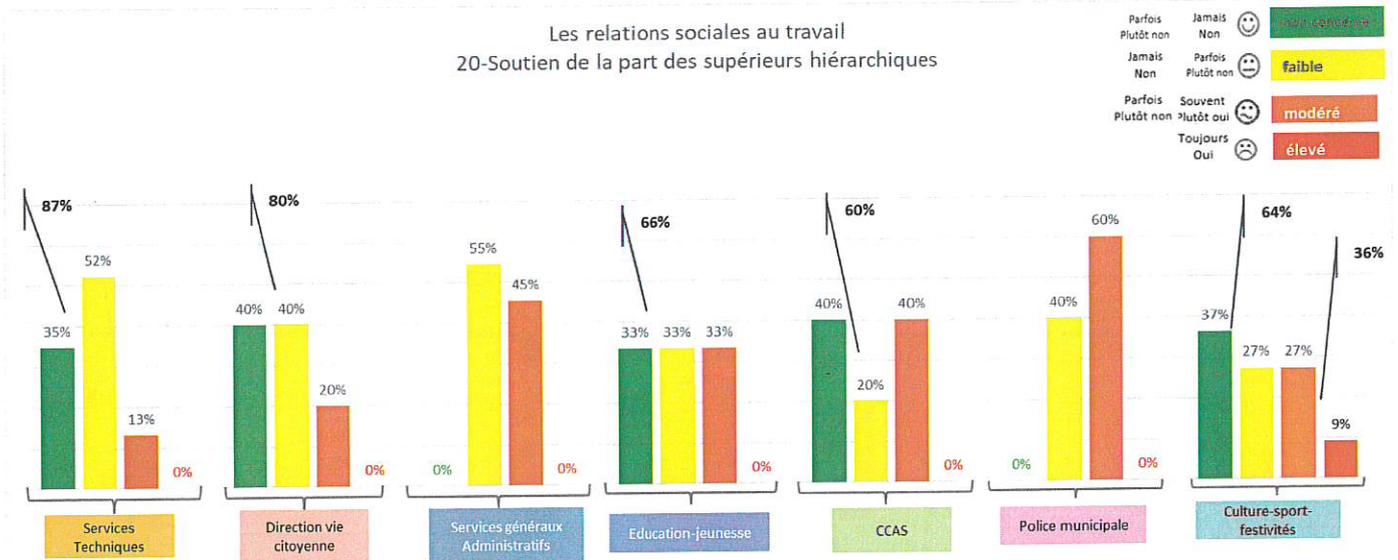
Au CCAS, 100% des agents déclarent que les relations entre collègues sont bonnes. Entraide dans l'équipe.

Au service de Police Municipale, 80% des agents attestent que les relations entre collègues sont bonnes. Néanmoins 20% d'entre-eux expriment que les relations entre collègues sont parfois impactées. L'entraide dans l'équipe dépend des relations interpersonnelles.

Aux services Culture-Sport-Festivités, 82% des agents certifient que les relations entre collègues sont bonnes. Pour 18% d'entre-eux celles-ci sont parfois impactées. Les disparités de traitements entraînent des répercussions sur les relations entre les agents.

Cette thématique sera abordée en groupes pluridisciplinaires

3-1-5-5-20 Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques-par services



20- Les agents reçoivent-ils un soutien de la part de l'encadrement?

Il s'agit ici, de la disponibilité, des capacités d'écoute, de réponse et d'action dont fait preuve l'encadrement face aux sollicitations des agents (ex: discuter d'un problème technique, régler les difficultés imprévues, arbitrer des intérêts divergents, modérer des conflits...). L'absence de soutien d'un supérieur peut créer un sentiment d'isolement, de frustration, de lassitude ou d'injustice chez les agents.

Pour 87% des agents des services techniques indiquent qu'ils reçoivent du soutien de la part de leur encadrement. 13% d'entre-eux expriment qu'ils reçoivent parfois du soutien de la part de leur encadrement. L'encadrement reçoit des instructions de la part des élus auxquelles il doit répondre, cela engendre un impact sur la relation du responsable de service avec l'équipe.

A la Direction vie citoyenne, 80% des agents déclarent qu'ils reçoivent du soutien de la part de leur encadrement. Toutefois 20% d'entre-eux attestent qu'ils reçoivent parfois du soutien de la part de leur encadrement. Arrivée d'un nouveau Responsable de service, l'appui est effectif pour les agents du service.

Aux services généraux administratifs, 55% des agents assurent qu'ils reçoivent souvent du soutien de la part de leur encadrement. Cependant, 45% d'entre eux expriment qu'ils reçoivent parfois du soutien de la part de leur encadrement. Le responsable est à l'écoute, cependant la réponse apportée ne permet pas toujours de résoudre les problématiques rencontrées par les agents.

Concernant le service Education-jeunesse, 66% des agents déclarent qu'ils reçoivent souvent voire toujours du soutien de la part de leur encadrement. Néanmoins, 33% d'entre eux expriment qu'ils reçoivent parfois, du soutien de la part de leur encadrement. Le responsable est à l'écoute, cependant la réponse apportée ne permet pas toujours de résoudre les problématiques rencontrées par les agents.

Au CCAS, 60% des agents affirment qu'ils reçoivent toujours voire souvent du soutien de la part de leur encadrement. Toutefois, 40% d'entre-eux annoncent qu'ils reçoivent parfois du soutien de la part de leur encadrement. Le responsable est à l'écoute, cependant la réponse apportée ne permet pas toujours de résoudre les problématiques rencontrées par les agents.

Au service de Police municipale, 40% des agents attestent qu'ils reçoivent souvent du soutien de la part de leur encadrement. Néanmoins, 60% d'entre-eux assurent qu'ils reçoivent parfois du soutien de la part de leur encadrement. Le responsable ne va plus sur le terrain, souvent en mission à l'extérieur du service, cela génère une déconnexion sur les problématiques rencontrées par les agents de police.

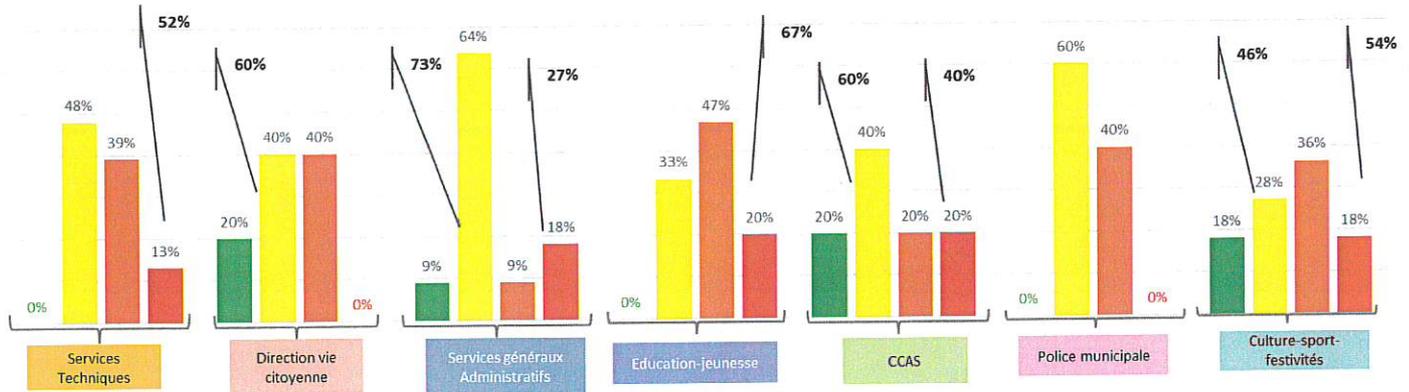
Aux services Culture-Sport-Festivités, 64% des agents indiquent qu'ils reçoivent toujours voire souvent du soutien de la part de leur encadrement. Toutefois, 36% d'entre-eux expriment qu'ils reçoivent parfois voire jamais du soutien de la part de leur encadrement. La communication entre les responsables et les agents notamment sur les projets et sur les difficultés rencontrées est à renforcer.

Cette thématique sera abordée en groupes pluridisciplinaires

3-1-5-5-21 Relations internes au travail-par services

Les relations sociales au travail
21-Les relations internes

Parfois Plutôt non	Jamais Non	😊	non concerné
Jamais Non	Parfois Plutôt non	😐	faible
Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	😄	modéré
Jamais Non	Toujours Oui	😁	élevé



21- Existe-t-il entre les agents des causes désaccord ayant pour origine l'organisation du travail?
Flou sur le rôle de chacun, sur les missions (glissement de tâches), inégalité de traitement.

Pour 48% des agents des services techniques, les relations internes présentent parfois des causes de désaccords. Toutefois, 52% d'entre-eux, les relations internes présentent souvent, voire toujours des causes de désaccords. Malgré la connaissance des tâches attendues de la part des agents des services techniques, les incompréhensions portent sur la gestion des multiples interventions et l'intégration des agents concernés dans cette gestion pour définir les fiches d'interventions en amont, en regard des besoins, des budgets, des délais.

A la Direction vie citoyenne, 60% des agents déclarent que les relations internes présentent jamais voire parfois des causes de désaccords. Pour 40% d'entre-eux, les relations internes présentent souvent des causes de désaccords. Le manque de clarté des missions de chacun engendre des impacts sur les relations internes.

Aux services généraux administratifs, 73% des agents assurent que les relations internes présentent jamais, voire parfois des causes de désaccords. Cependant pour 27% d'entre-eux, les relations internes présentent souvent, voire toujours des causes de désaccords. Les relations entre services génèrent des incompréhensions sur le rôle et les missions de chacun.

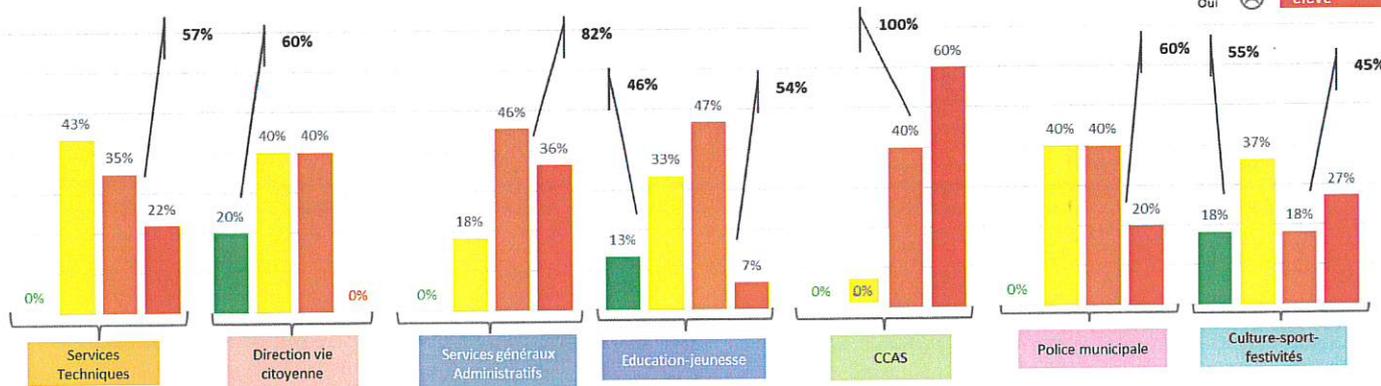
Au service Education-jeunesse, 33% des agents indiquent que les relations internes présentent parfois des causes de désaccords. Pour 67% d'entre-eux, les relations internes présentent souvent, voire toujours des causes de désaccords. Le manque de clarté des rôles, les missions de chacun, les inégalités de traitement dans les tâches quotidiennes (remplacement d'agents absents, prise en charge de stagiaires) génèrent des discordances. Toutefois le rôle des ATSEM est très clair et connu des agents.

Au CCAS, 60% des agents expriment que les relations internes présentent jamais, voire parfois des causes de désaccords. Toutefois, pour 40% d'entre-eux, les relations internes présentent souvent, voire toujours des causes de désaccords. Le manque de clarté des rôles, missions, des responsabilités engendrent des incompréhensions au sein du CCAS.

Au service de Police Municipale, 60% des agents assurent que les relations internes présentent parfois des causes de désaccords. Néanmoins, **40%** d'entre-eux attestent que les relations internes présentent souvent des causes de désaccords. Les désaccords portent sur les inégalités de traitement au sein du service.

Aux services Culture-Sport-Festivités, 46% des agents expriment que les relations internes présentent jamais, voire souvent des causes de désaccords. Cependant, **54%** d'entre-eux déclarent que les relations internes présentent parfois, voire toujours des causes de désaccords. Les relations avec certains services suscitent des sentiments d'iniquité concernant les différences de fonctionnement des services.

Les relations sociales au travail
22-Reconnaissance dans le travail



22- Les agents reçoivent-ils des marques de reconnaissance de leur travail de la part de la Collectivité?

La reconnaissance de la valeur du travail réalisé, des compétences, des performances est essentielle à la construction de l'identité professionnelle positive. Cette reconnaissance peut se manifester au travers de la rémunération, du statut, des perspectives de carrières proposées par la Collectivité. Elle peut être d'ordre plus pratique (attribution de moyens pour réaliser son travail dans de bonnes conditions...) ou symbolique (éloges, distinctions...). Le manque de reconnaissance peut entraîner une perte d'estime de soi et conduire à un désinvestissement de l'agent dans son activité professionnelle. Il a aussi des effets sur la santé mentale et physique.

43% des agents des services techniques, déclarent recevoir des marques de reconnaissance de leur travail de la part de la Collectivité. Néanmoins, 57% d'entre-eux expriment recevoir parfois, voire jamais des marques de reconnaissance de leur travail de la part de la Collectivité. Le manque de la prise en compte des suggestions des agents qui exécutent les tâches, l'iniquité dans la gestion de la polyvalence, engendrent un impact sur les marques de reconnaissance.

A la direction Vie Citoyenne, 60% des agents indiquent qu'ils reçoivent des marques de reconnaissance de leur travail de la part de la Collectivité. Cependant, 40% d'entre-eux attestent qu'ils reçoivent parfois des marques de reconnaissance de leur travail de la part de la Collectivité. La méconnaissance des missions et des rôles des agents de la part des Elus. La diffusion de postes à pourvoir au sein de la Collectivité ; ont un impact sur les marques de reconnaissances.

Aux services généraux administratifs, 18% des agents assurent recevoir des marques de reconnaissance de leur travail de la part de l'entreprise. Cependant, 82% d'entre-eux expriment qu'ils reçoivent parfois, voire jamais des marques de reconnaissance de leur travail de la part de la Collectivité. La méconnaissance des missions et des rôles des agents de la part des Elus. La diffusion de postes à pourvoir au sein de la Collectivité ; ont un impact sur les marques de reconnaissances.

Concernant le service Education-jeunesse, 46% des agents déclarent recevoir des marques de reconnaissance de leur travail de la part de l'entreprise. Cependant, 54% d'entre-eux expriment qu'ils reçoivent parfois, voire jamais de reconnaissance de la part de la Collectivité. Les agents indiquent qu'ils sont souvent remerciés de la part de la responsable N+1. Toutefois les agents expriment la nécessité d'avoir un positionnement clair par rapport à la hiérarchie ; et indiquent qu'ils n'ont pas de reconnaissance de la part des équipes enseignantes lors de réorganisation des mobiliers, matériels, la réalisation du nettoyage chantier lors des travaux de l'école : un remerciement a été exprimé 4 mois plus tard.

Au CCAS, 100% des agents déclarent recevoir parfois, voire jamais des marques de reconnaissance de la part de la Collectivité. Le manque de reconnaissance financière en regard des responsabilités incombant aux agents vis-à-vis de leurs tâches à accomplir et du service à rendre aux différents publics accueillis.

Au service de Police Municipale, 40% des agents attestent recevoir souvent des marques de reconnaissance de la part de la Collectivité. Toutefois, 60% d'entre-eux assurent recevoir parfois, voire jamais des marques de reconnaissance de la part de la Collectivité. Le travail réalisé par les agents ne sont pas reconnus : technicité, relations avec les administrés, les personnes extérieures à la collectivité.

Au services Culture-Sport-Festivités, 55% des agents indiquent recevoir toujours, voire souvent des marques de reconnaissance de la part de la Collectivité. Néanmoins, 45% d'entre-eux expriment recevoir parfois, voire jamais des marques de reconnaissance de la part de la Collectivité. Reconnaissance reçue de la part de personnes extérieures à la Collectivité (administrés, associations, parents d'élèves, enfants, enseignants), et de la part de certains Elus, de collègues. Pas de reconnaissance financière.

Cette thématique sera abordée en groupes pluridisciplinaires

3-1-6 Les valeurs de travail

On entend par dissonances de valeurs, l'ensemble des conflits qui portent sur « ce qui compte » aux yeux des agents dans leur travail, ce à quoi ils attribuent de l'importance sur le plan professionnel. Comme faire du travail de qualité ou un travail dont l'utilité est avérée ou reconnue. Travailler dans des conditions qu'on désapprouve, devoir faire des tâches qui contreviennent à sa conscience ou à ses principes professionnels peuvent entrer en contradiction avec le sens que les agents donnent à leur travail. Ces conflits de valeurs risquent d'affecter l'image qu'ils ont de leur travail, de leur métier, d'eux-mêmes et de conduire à se désengager.

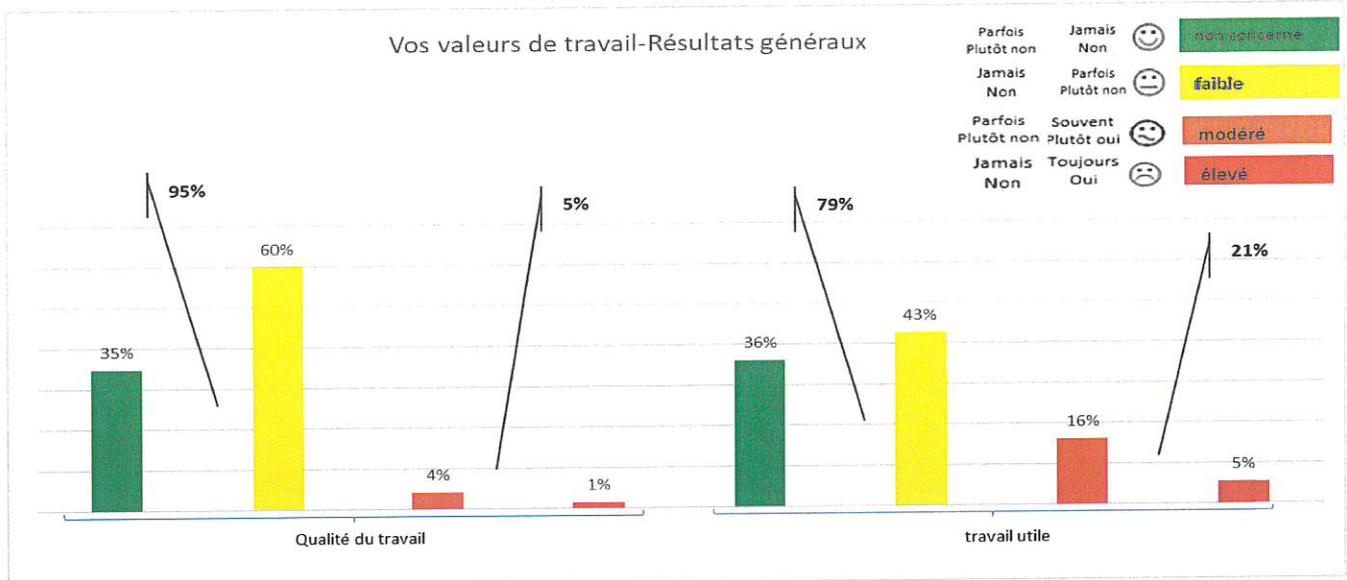
On retiendra :

Qualité empêchée

Considérez-vous faire un travail de qualité ?

Travail inutile

Estimez-vous, en général, que votre travail est reconnu comme utile ?

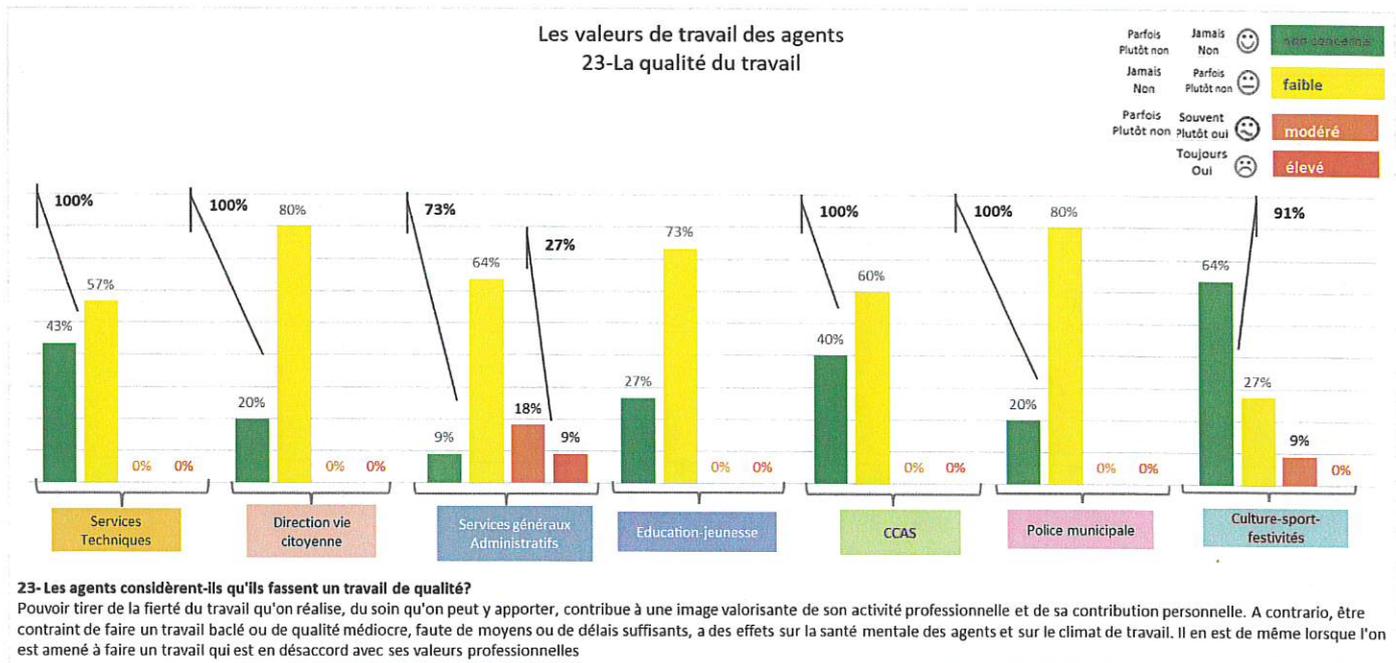


Pouvoir tirer de la fierté du travail qu'on réalise, du soin qu'on peut y apporter, contribue à l'image valorisante de son activité professionnelle et de sa contribution personnelle. À contrario, être contraint de faire un travail bâclé ou de qualité médiocre, faute de moyens ou de délais suffisants, a des effets sur la santé mentale des agents et sur le climat de travail. Il est de même lorsque l'on est amené à faire un travail qui est en désaccord avec ses valeurs professionnelles. 95% des agents, expriment pouvoir tirer souvent, voire toujours de la fierté de leur travail. Cependant, 5% d'entre eux, indiquent pouvoir parfois, voire jamais tirer de la fierté de leur travail.

L'utilité du travail fait référence à la contribution significative de l'agent et la mission qui lui est confiée par la Collectivité. Généralement, les agents jugent leur travail utile lorsqu'il contribue concrètement aux services de la Collectivité ou bénéficie à d'autres acteurs (personnes, administrés...). La reconnaissance de cette contribution est un élément important du jugement d'utilité porté par les agents sur leur propre travail. 79% des agents, annoncent qu'ils estiment souvent, voire toujours réaliser un travail utile. Néanmoins, 21% d'entre eux, estiment parfois, voire jamais, réaliser un travail utile.

3-1-6-6- Les valeurs de travail-par services

3-1-6-6-23 La qualité de travail



100% des agents des services techniques, assurent pouvoir tirer de la fierté du travail qu'ils réalisent.

A la Direction vie citoyenne, 100% des agents indiquent pouvoir tirer de la fierté du travail qu'ils réalisent. Cependant, le manque de formation fait parfois commettre des erreurs aux agents.

Aux services généraux administratifs, 73% des agents déclarent pouvoir tirer de la fierté du travail qu'ils réalisent. Toutefois, 27% d'entre eux expriment pouvoir parfois, voire jamais tirer de la fierté du travail qu'ils réalisent. Ce ressenti est dû au fait de devoir faire des tâches rapidement tout en ayant une exigence qualité, qui ne permet pas toujours de restituer un travail complètement abouti.

Concernant le service Education-jeunesse, 100% des agents indiquent pouvoir tirer de la fierté du travail qu'ils réalisent.

Au CCAS, 100% des agents expriment pouvoir tirer de la fierté du travail qu'ils réalisent.

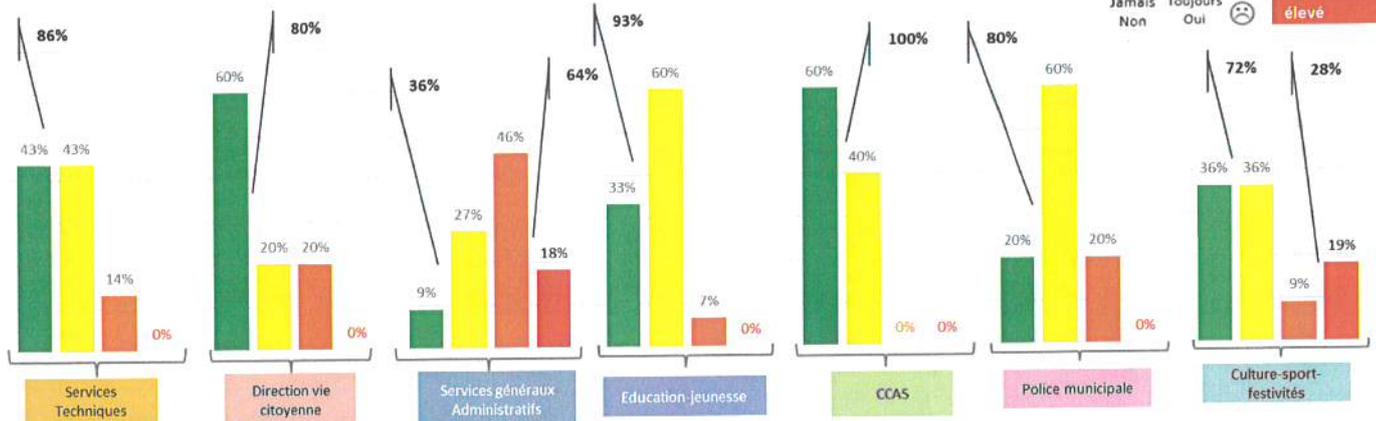
Au Service de Police Municipale, 100% des agents expriment pouvoir tirer de la fierté du travail qu'ils réalisent.

Aux Services Culture-Sport-Festivités, 91% des agents déclarent pouvoir tirer de la fierté du travail qu'ils réalisent. Néanmoins, 9% d'entre-eux indiquent pouvoir parfois tirer de la fierté du travail réalisé. Le manque d'anticipation pour la mise en œuvre de projets, méconnaissance des missions réalisées.

Cette thématique sera abordée en groupes pluridisciplinaires

3-1-6-6-24 L'utilité du travail

Les valeurs de travail des agents
24-Travail utile



24- Les agents estiment-ils en général que leur travail est reconnu comme utile?

L'utilité du travail fait référence à la contribution significative de l'agent à la mission qui lui est confiée par la Collectivité. En général, les agents jugent leur travail comme utile lorsqu'il sert concrètement les résultats de la structure ou bénéficie à d'autres secteurs (concitoyens, autres services, partenaires extérieurs, valeur de service public...). La reconnaissance de cette contribution est un élément important du jugement d'utilité porté les agents sur leur propre travail.

86% des agents des services techniques estiment que la contribution de leur travail est utile à la Collectivité. Toutefois, 14% d'entre-eux estiment que parfois la contribution de leur travail est utile à la Collectivité.

A la Direction vie citoyenne, 80% des agents estiment que la contribution de leur travail est utile à la Collectivité. Néanmoins, 20% des agents estiment que parfois la contribution de leur travail est utile à la Collectivité. L'arrivée d'un nouveau Responsable de Service permet aux agents de ce service d'avoir un sens sur leurs missions qui leur sont demandées.

Concernant les services généraux administratifs, 36% des agents estiment que la contribution de leur travail est utile à la Collectivité. Cependant, 64% des agents estiment que la contribution de leur travail, est parfois, voire jamais utile à la Collectivité. La réalisation de tâches non exploitées ensuite (ex : saisir la traçabilité dans le nouveau logiciel qui ne sont pas lues. Les exigences pas toujours comprises des agents. Le nombre de réunions qui n'ont pas toujours de sens pour les agents. Le sens du travail dépend de la notion des objectifs fixés et des missions demandées.

Aux services Education-jeunesse, 93% des agents estiment que la contribution de leur travail est utile à la Collectivité.

Au CCAS, 100% des agents estiment que la contribution de leur travail est utile à la Collectivité.

Au service de Police Municipale, 80% des agents estiment que la contribution de leur travail est utile à la Collectivité. La non prise en compte des remontées de terrains des agents donne le sentiment aux agents du sens donné à leurs missions.

Aux services Culture-Sport-Festivité, 72% des agents estiment que la contribution de leur travail est utile à la Collectivité. Toutefois, 28% d'entre-eux estiment que la contribution de leur travail est parfois, voire jamais utile à la Collectivité. Le sens du travail dépend de la notion des objectifs fixés, des missions des agents attendues de la part de la Collectivité.

Cette thématique sera abordée en groupes pluridisciplinaires

3-1-7 La sécurité de l'emploi et du travail

L'insécurité de l'emploi et du travail est un facteur de risque pour la santé des agents dans la mesure où elle réduit le sentiment de maîtrise de la situation.

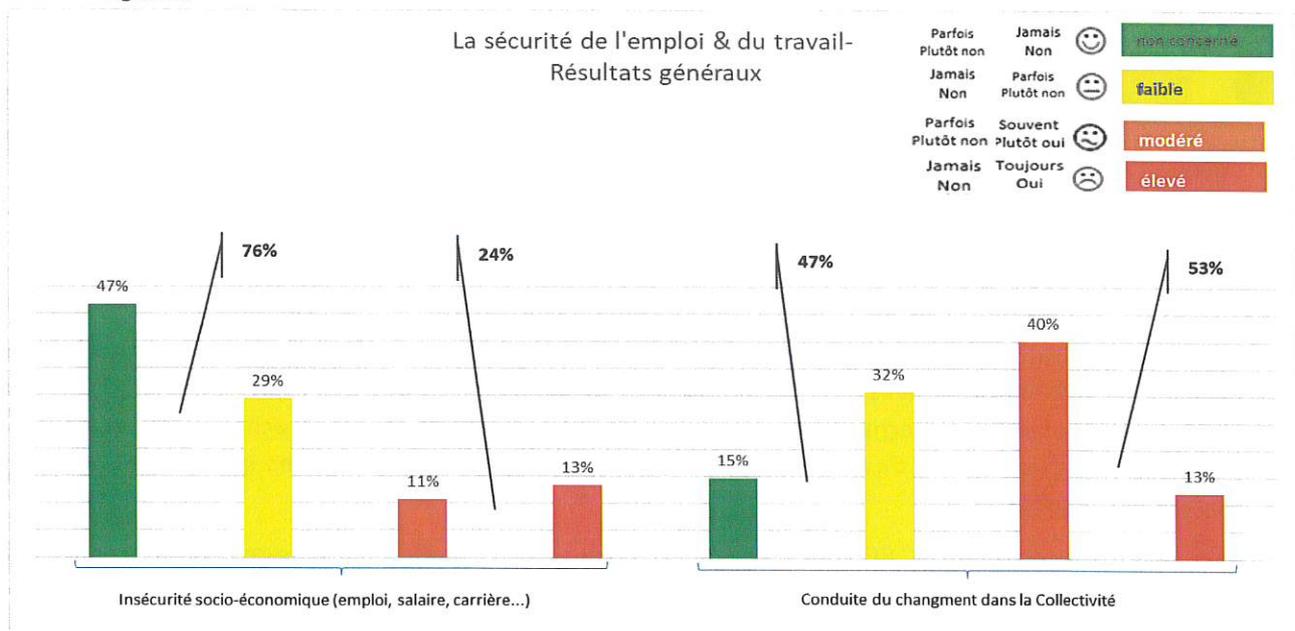
Elle porte sur la peur de perdre son emploi, de subir des retards de versement des salaires, contrats précaires... Mais également sur le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail : incertitude sur l'avenir de son métier, peur de devoir changer de qualification ou de métier sans y être préparé. Les facteurs évalués sont :

Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière)

Etes-vous confrontés à des incertitudes quant au maintien de votre activité dans les prochains mois ?

Conduite du changement dans l'entreprise

Pour vous, les changements sont-ils suffisamment anticipés, accompagnés et clairement expliqués aux agents ?



Les incertitudes peuvent provoquer la peur de perdre son emploi, la crainte de voir baisser son revenu et de ne pas bénéficier d'un déroulement « favorable » de sa carrière (absence de promotion, temps partiel subi...).

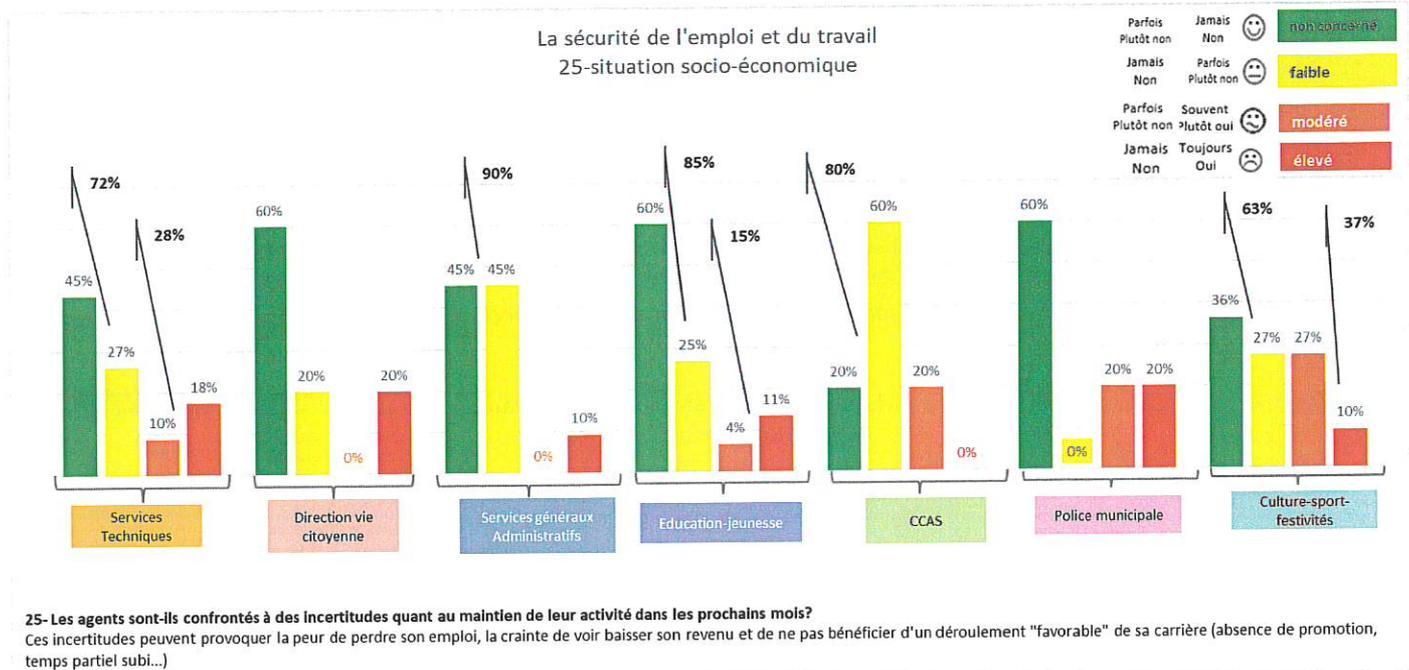
76% des agents déclarent être jamais voire parfois confrontés à des incertitudes tant qu'à leur maintien de leur emploi. Néanmoins 24% d'entre eux expriment qu'ils sont souvent voire toujours confrontés à ces incertitudes tant qu'au maintien de leur emploi.

Les situations de changement qui peut être stratégique, organisationnel, technologique, sont génératrices de risques de surcharge liés au temps d'apprentissage, d'assimilation des changements, de remise en cause des compétences et d'atteinte au sens donné au travail.

47% des agents, déclarent être souvent, voire toujours être informés des changements. Cependant 53% d'entre eux déclarent être parfois voire jamais être informés des changements.

3-1-7-7- La sécurité de l'emploi et du travail- par services

3-1-7-7-25 La situation socio-économique



72% des agents des services techniques indiquent qu'ils ne sont jamais confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois. Cependant 28% d'entre-eux expriment être parfois, voire toujours confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois. Le manque de communication sur le devenir des services techniques engendrent des questionnements de la part des agents.

A la Direction citoyenne, 80% des agents déclarent qu'ils ne sont jamais, voire parfois confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois. Toutefois, 20% d'entre-eux expriment être toujours confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois. L'arrivée d'un nouveau Responsable de Service permet aux agents d'avoir un cadre sur les missions et leurs rôles au sein de la Collectivité.

Aux services Généraux Administratifs, 90% des agents expriment qu'ils sont parfois, voire jamais confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois. Cependant, 10% d'entre-eux indiquent qu'ils sont toujours confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois.

Concernant le service **Education-jeunesse**, 85% des agents assurent qu'ils ne sont jamais, voire parfois, confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois. Toutefois, 15% d'entre-eux expriment être souvent, voire toujours confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois. Les incertitudes portent sur les agents contractuels, ou sur le maintien dans l'emploi d'agents rencontrant des difficultés dans leur maintien dans l'emploi sans apport de solution de la part de la Collectivité.

Au CCAS, 80% des agents indiquent n'être jamais, voire parfois, confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois. Cependant, 20% d'entre-eux déclarent être souvent confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois. Les incertitudes portent sur le maintien de l'activité à la résidence de personnes âgées qui est liée au budget attribué par la collectivité.

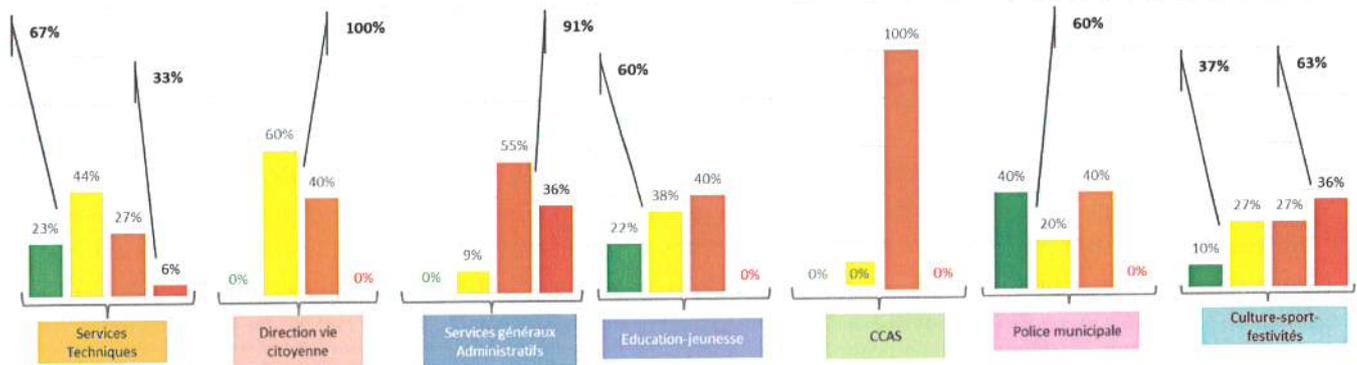
Au service de Police Municipale, 60% des agents attestent n'être jamais confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois. Néanmoins, 40% d'entre-eux assurent être souvent, voire toujours confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois. Les agents sont tous titulaires ; les incertitudes portent sur le flou sur les missions, et concernent le questionnement sur la carrière.

Aux Services Culture-Sport-Festivités, 63% des agents attestent n'être jamais, voire parfois confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois. Toutefois, 37% d'entre-eux annoncent qu'ils sont parfois, voire souvent, confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois. Les incertitudes portent sur la réduction des budgets dédiés à ces 3 services par la Collectivité, et lié à la décision préfectorale pour l'ouverture de la piscine.

Cette thématique sera abordée en groupes pluridisciplinaires

3-1-7-7-26 La conduite du changement dans la Collectivité-par services

La sécurité de l'emploi et du travail 26-La conduite du changement dans la Collectivité



26- Les changements sont-ils suffisamment anticipés, accompagnés et clairement expliqués aux agents?

De manière générale, les situations de changement (stratégique, organisationnel, technologique...) sont génératrices de risques de surcharge (temps d'apprentissage et d'assimilation des changements), de remise en cause des compétences et d'atteinte au sens donné au travail.

67% des agents des services techniques, déclarent que les changements sont souvent, voire parfois suffisamment anticipés, accompagnés et clairement expliqués aux agents. Cependant, **33 %** d'entre-eux indiquent que les changements ne sont pas souvent suffisamment anticipés, clairement expliqués aux agents. Manque de communication au sein de la Collectivité.

A la Direction vie citoyenne, **60%** des agents assurent que les changements sont parfois suffisamment anticipés, accompagnés et clairement expliqués aux agents. Néanmoins, **40%** d'entre-eux indiquent que les changements ne sont pas souvent suffisamment anticipés, clairement expliqués aux agents. Absence de communication de la part de la Collectivité sur les changements.

Aux services généraux administratifs, **91%** des agents expriment que les changements sont parfois, voire jamais suffisamment anticipés, accompagnés et clairement expliqués aux agents. Absence de communication de la part de la Collectivité sur les changements.

Concernant le service Education-jeunesse, **60%** des agents déclarent que les changements sont toujours, voire souvent suffisamment anticipés, accompagnés et clairement expliqués aux agents. Cependant, **40%** d'entre-eux expriment que les changements sont parfois suffisamment anticipés, accompagnés et clairement expliqués aux agents. Pour les agents le manque d'anticipation de la communication sur les changements. Méconnaissance de l'organigramme de la Collectivité. Pas d'accès aux comptes-rendus des CT, le DUERP est accessible. Pour les ATSEM, les changements sont discutés en amont.

Au CCAS, **100%** des agents déclarent que les changements sont parfois suffisamment anticipés, accompagnés et clairement expliqués aux agents. La communication des changements vient de la part du Directeur Général des Services.

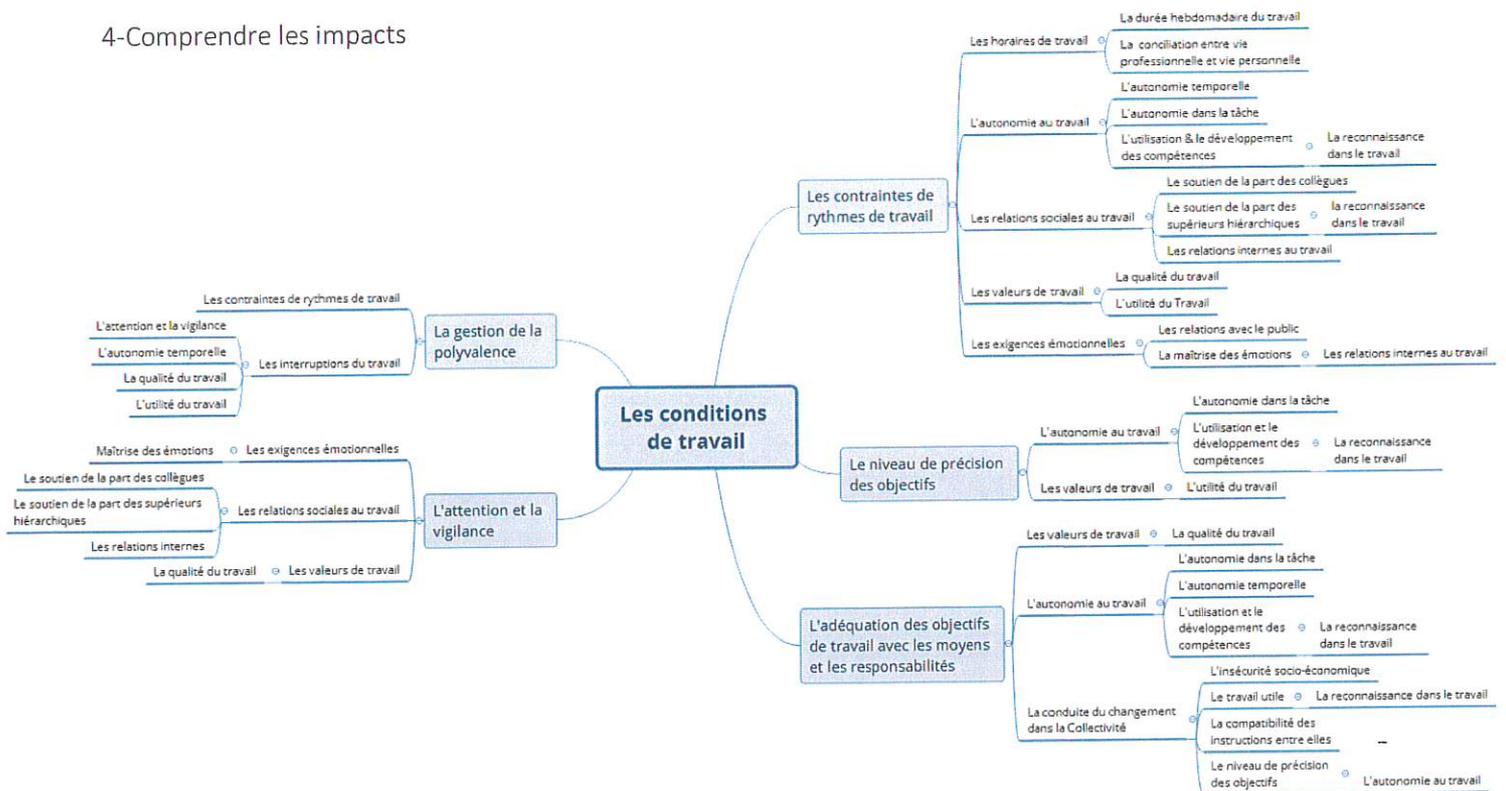
Au service de Police Municipale, 60% des agents indiquent que les changements sont toujours, voire souvent anticipés, accompagnés et clairement expliqués aux agents. Toutefois, 40% d'entre-eux expriment que les changements sont parfois suffisamment anticipés, accompagnés et clairement expliqués aux agents. Ces changements portent sur le planning qui n'est pas discuté, ni clairement défini, transmis 1 mois avant.

Aux services Culture-Sport-Festivités, 37% des agents annoncent que les changements sont toujours, voire souvent anticipés, accompagnés et clairement expliqués aux agents. Néanmoins, 63% des agents attestent que les changements sont parfois, voire jamais anticipés, accompagnés et clairement expliqués aux agents. La communication dépend du sujet du moment, traité au sein de la Collecti

Cette thématique sera abordée en groupes pluridisciplinaires

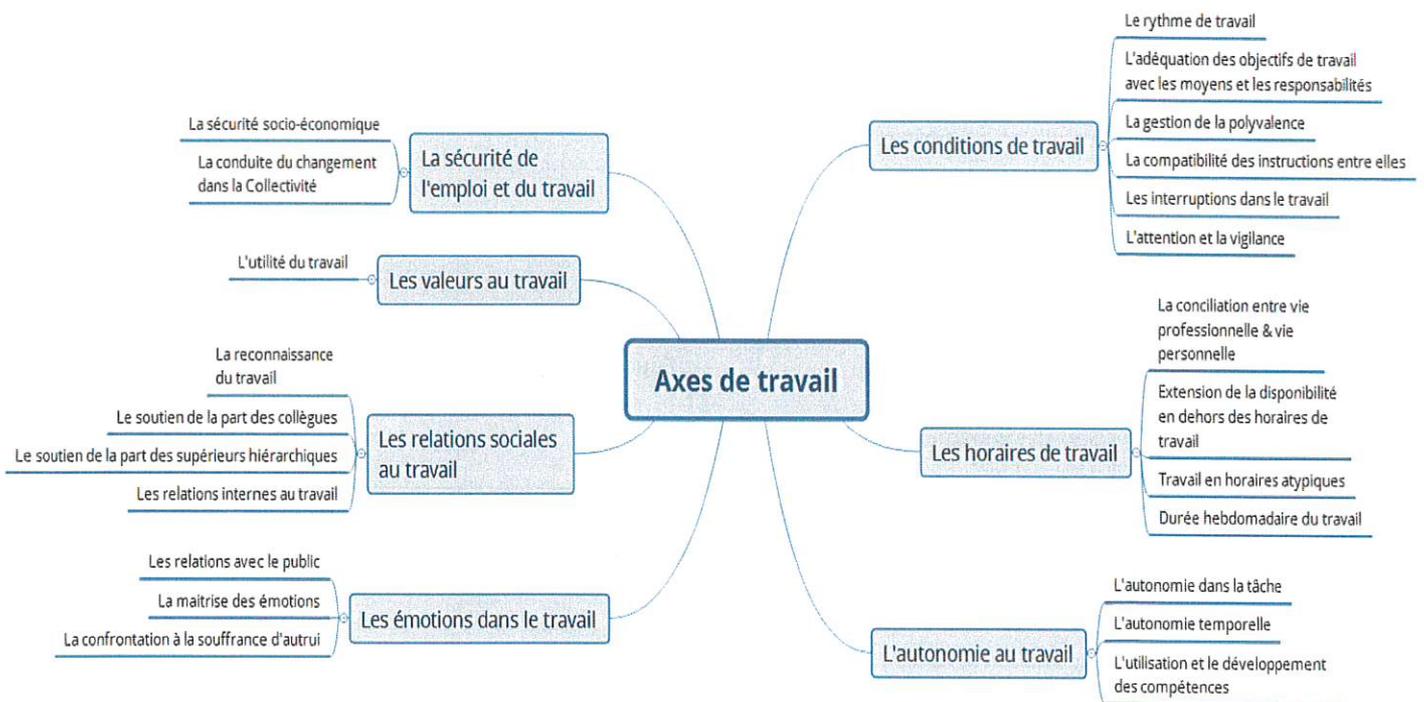


4-Comprendre les impacts





5-Axes de réflexions à mener



6-La constitution des groupes pluridisciplinaires

Au vu des thématiques à aborder en groupes de travail pluridisciplinaires, la constitution des groupes reprend le découpage des services initialement identifiés en y apportant un réajustement :

Découpage initial pour recueil des questionnaires							
Services techniques	Direction vie citoyenne	Direction Générale des Services	Education jeunesse	CCAS	Police Municipale	Culture et sport	Pôle communication numérique
Espaces verts	Civil	Finances	ATSEM				
Traitement navettes urbaines	Urbanisme	Ressources humaines	AREST				
Bâtiment		Prévention-formation	Agents d'entretien				
Voirie							
Réparations							
Magasiniers							

Constitution des groupes de travail pluridisciplinaires				
Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Groupe 5
Service technique	Direction vie citoyenne	Education jeunesse	CCAS	Police Municipale
Service Culture	Services généraux administratifs			
Sport	Dont pole communication numérique			

Les thèmes à traiter sont regroupés et centrés sur 5 axes de réflexions :

Axes de réflexions	Thématiques abordées
1-Les conditions de travail	Le rythme de travail
	Les interruptions dans le travail
	Le niveau de précision des objectifs de travail
	L'adéquation des objectifs de travail avec les moyens alloués et les responsabilités
	Compatibilités des instructions entre elles
	La gestion de la polyvalence
	Le niveau d'attention et de vigilance requis dans le travail
2-Les horaires de travail	Durée hebdomadaire du travail
	Travail en horaires atypiques
	Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail
	La conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle
4-L'autonomie au travail	L'utilisation et le développement des compétences
	L'autonomie dans la tâche
	L'autonomie temporelle
3-Les émotions dans le travail et les relations sociales 5-La reconnaissance du travail 6- Les valeurs de travail	Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques
	Soutien de la part des collègues
	Les relations internes
	Les relations avec le public
	Confrontation à la souffrance d'autrui
	Maîtrise des émotions
	La reconnaissance du travail
	La qualité du travail
L'utilité du travail	
7-La Sécurité de l'emploi et du travail	L'insécurité socio-économique
	La conduite du changement dans la Collectivité

La méthodologie de travail est basée sur le volontariat des agents pour participer aux réflexions qui ont été menées en groupes pluridisciplinaires.

Le regard commun sur les thématiques permet la richesse des échanges et des réflexions, et ce quel que soit le niveau hiérarchique.

C'est en ce sens, que les groupes ont été constitués. Les agents ayant participé aux recueils qualitatifs, se sont portés volontaires pour la phase de réflexion de propositions de mesures de prévention, un agent du service Culture s'est porté volontaire pour cette phase de réflexion.

Afin de permettre de favoriser la faisabilité de ce travail en groupe, les réflexions ont été menées par demi-journée pour chaque groupe. Un prévisionnel a été proposé lors de la présentation de l'intervention soit 5 demi-journées. Aucune demi-journée supplémentaire n'a été nécessaire.

Les propositions de chaque groupe ont été rédigées et regroupées dans un seul fichier excel « *tableau PL Mairie Le Boulou* », transmis à la Collectivité et annexé au compte-rendu d'évaluation des risques psychosociaux. Ce fichier permettra à la Collectivité de suivre l'avancée des plans d'actions.