

ANALYSE DES RÉSULTATS DE NOTRE ENQUÊTE SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

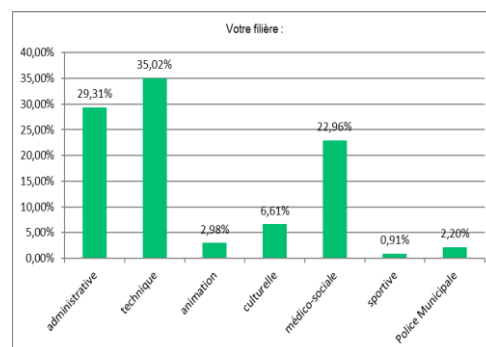


1^{ère} PARTIE : PROFIL ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Profil des enquêtés :

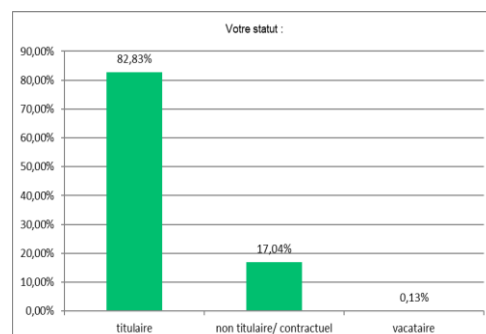
Les femmes représentent 71,7% des enquêtés. Les hommes 28,3%. La participation genrée se rapproche du salariat de nos 3 entités.

Toutes les filières sont représentées dans cette étude, ce qui permet d'avoir une lecture précise et réaliste des conditions de travail des agents ainsi que leurs besoins d'information au sujet des Risques Psychosociaux (RPS). Les agents des filières techniques, administratives et médico-sociales ont largement répondu à cette enquête. De même, nous notons une participation intéressante des agents de la police municipale, de la culture et de l'animation. La mobilisation de la filière sportive est relativement faible alors que nos dernières rencontres mettent en avant un climat de travail particulièrement difficile.



Aussi, lorsque nous croisons notre analyse avec les données du salariat via le Rapport Social Unique (RSU), nous constatons que les agents de terrain ont le moins répondu à l'enquête. Cela s'explique par le fait qu'ils n'ont pas la disponibilité nécessaire pour réceptionner l'information et remplir le questionnaire à l'instant T. Nombre d'entre eux ne maîtrisent pas suffisamment l'outil informatique pour répondre à ce type d'enquête.

Concernant le statut des enquêtés, nous constatons que 83% des agents sont fonctionnaires. Cependant, la participation des contractuels à hauteur de 17% nous laisse à penser que ces derniers se sentent ou sont concernés par le sujet des RPS. En effet, étant donné leur statut précaire, ces derniers sont les plus vulnérables et les plus exposés aux situations de stress.



Parole des enquêtés :

« Je suis en attente de CDI après 7ans. »

« Sentiment d'insécurité professionnelle car contractuelle »

En croisant les données de l'enquête avec celles du RSU, nous pouvons établir que les agents de catégorie B se sont sentis davantage concernés par ce sujet. La participation des agents de catégorie A nous interpelle car ces derniers sont pleinement concernés par les RPS, notamment pour ceux qui ont des missions d'expertises et d'encadrement.

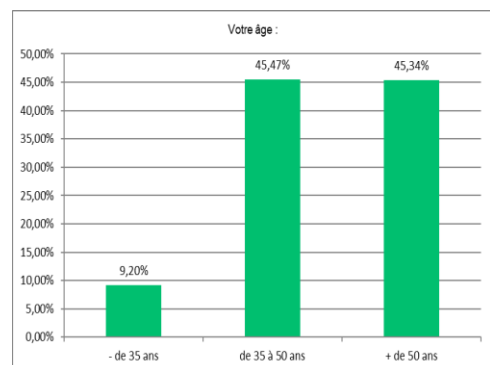
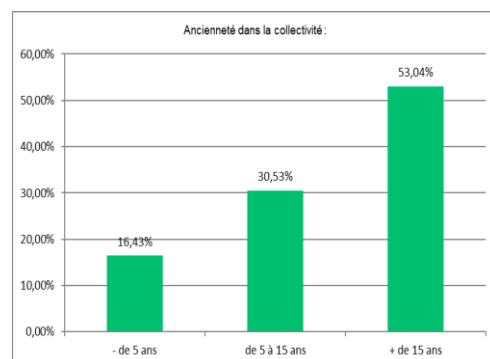
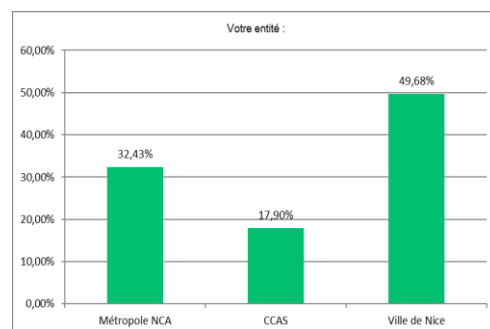
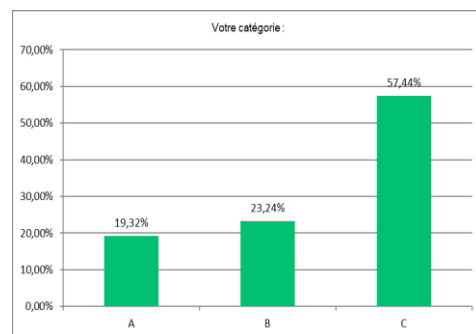
Même si 57,4% des enquêtés sont des agents de catégorie C, cette participation reste moindre au regard de leur représentativité dans nos entités.

Les agents ayant répondu majoritairement sont issus de la ville de Nice, suivit par les agents de la Métropole puis du CCAS.

L'étude de l'ancienneté dans la collectivité montre que le sujet des RPS a plus intéressé les agents ayant plus de 5 ans d'ancienneté, avec une forte proportion pour les agents présents depuis plus de 15 ans. Cela peut signifier un sentiment d'usure plus prononcé, notamment avec les nombreux remaniements dus aux modifications régulières des organigrammes.

Thomas COUTROT, coauteur avec Caroline Perez de *Redonner du sens au travail, une aspiration révolutionnaire* (Seuil, 2022), insiste sur la nécessité d'associer davantage les travailleurs et travailleuses aux prises de décision, et notamment aux changements organisationnels. « *Quand les changements organisationnels sont imposés d'en haut, sans concertation, la santé mentale des salariés se détériore fortement, autant chez les ouvriers et employés que chez les cadres et ingénieurs. Nous avons pu l'évaluer statistiquement. A l'inverse, ils se portent mieux dès que leur avis est considéré.* »¹

Nous prenons acte que ce thème a moins sensibilisé les agents de moins de 35 ans. Cependant, nombre d'entre eux pourraient être de futurs managers. Il est essentiel qu'un encadrant en devenir soit pleinement sensibilisé, formé et impliqué dans la prévention des RPS afin de pouvoir adapter ses méthodes managériales auprès de ses équipes.

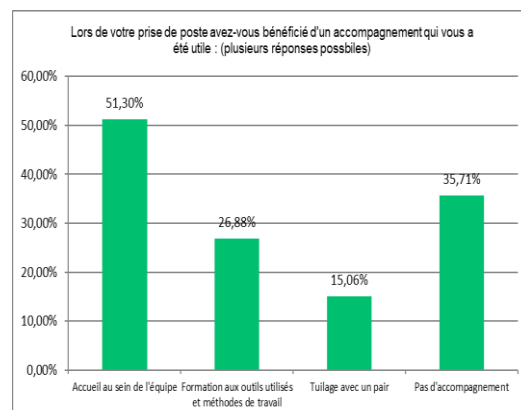


¹ OPTION n° 686

Etat des lieux des conditions de travail des agents :

1) L'accueil :

Pour notre syndicat, la première étape de la prévention des RPS passe par l'accueil de l'agent dans son nouveau service et ses nouvelles missions. Il est essentiel que le nouvel agent soit accueilli convenablement par ses cadres et ses collègues afin de permettre une meilleure intégration. Concernant la prise de poste, le tuilage ou le parrainage doit être systématisé. Majoritairement, les agents indiquent avoir été accueilli au sein de l'équipe. Cependant, 36% des enquêtés signalent ne pas avoir eu d'accompagnement, notamment à la ville de Nice. Le guide du nouvel arrivant développé dernièrement par l'école des cadres peut être un support pour les services afin d'améliorer les conditions d'accueil des nouveaux agents.



Parole des enquêtés :

« Dommage ! Je n'ai pas pu bénéficier d'un tuilage à mon arrivée, malheureusement »

2) Les facteurs de pénibilité :

Nous pouvons dresser un top 10 des facteurs de pénibilité qui favorisent les risques psycho-sociaux :

- 1- Manque de Personnel
- 2- Manque de reconnaissance
- 3- L'urgence des tâches
- 4- Injonctions contradictoires
- 5- Manque de respect dans le relationnel
- 6- Pression hiérarchique
- 7- Sentiment de travail inachevé ou mal fait
- 8- Manque d'informations
- 9- Manque de clarté des missions respectives dans l'unité de travail
- 10- Locaux inadaptés

D'après notre analyse, 6 facteurs appartiennent aux critères « d'environnement de travail hostile » indiqué dans le Sociomètre des RPS développé par l'UGICT-CGT.

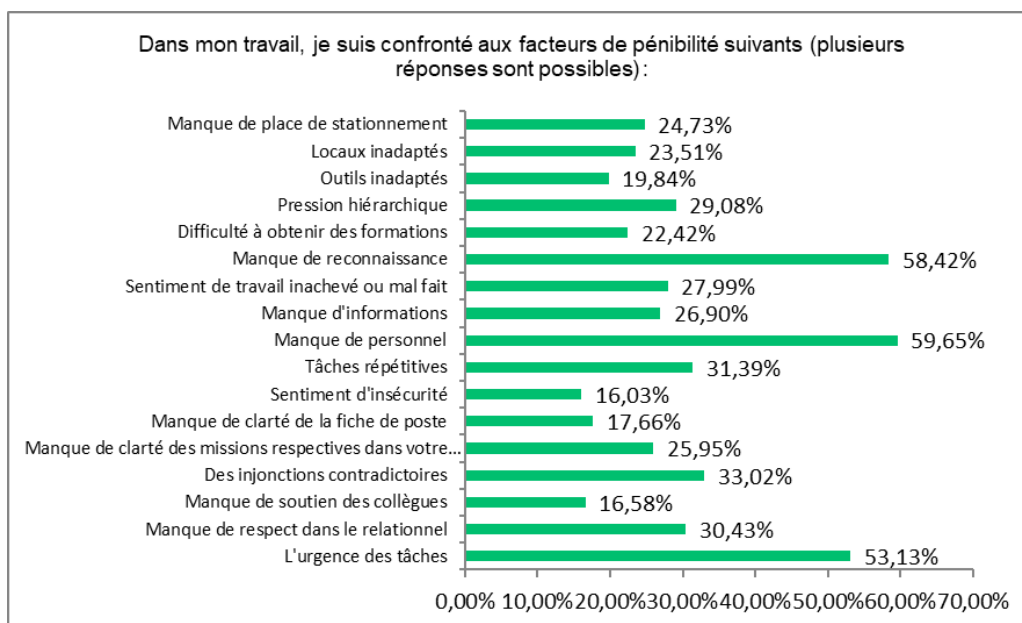
En allant plus loin, 8 révèlent des problèmes de management, 6 de communication et 4 soulignent des problématiques organisationnelles.

Il est à noter que les 3 premiers critères se ressentent pour plus de la moitié des enquêtés.

Aussi, il est important de pointer que 16,3% des agents ayant répondu au questionnaire signalent travailler avec un sentiment d'insécurité. Ce constat concerne principalement des agents de catégorie C de la ville de Nice, travaillant dans les filières administratives, techniques et médico-sociales mais apparaît aussi en nombre au sein de la police municipale et de la culture.



Ce sont les mêmes agents qui soulèvent la problématique du manque de respect dans le relationnel et là aussi plus fortement marqué au sein de la culture et la police municipale. Au CCAS, ce sont les agents non titulaires qui sont le plus impactés par le manque de respect dans le relationnel.



Parole des enquêtés :

« Nous subissons un management toxique de la part de notre direction, avec une mise à l'écart du personnel "ancien" et "vieillissant" et aucune reconnaissance de l'expertise professionnelle »

« Je me sens mise à l'écart de l'équipe »

« Il y a un manque de communication de la part de la direction » « Un management chaotique »

« Niveau de stress élevé dû au mépris de notre hiérarchie »

« Aucun temps est organisé pour réfléchir à l'amélioration des tâches répétitives et chronophages »

« 35° dans les locaux, nous n'avons pas de climatisation »

« Mon salaire a été augmenté de seulement 60€ brut en 4 ans »

3) Satisfaction de la qualité de vie au travail :

La moyenne de la satisfaction de la Qualité de Vie au Travail (QVT) est de 5,5/10.

28% des enquêtés estiment que leur QVT est très médiocre et la classent entre 1 et 4/10. En revanche, 4,3% l'estiment très bonne en la notant entre 9 et 10/10.

Nous constatons que la QVT n'est pas satisfaisante et nécessite une réelle prise en considération de l'Administration. Cet élément d'analyse sera à comparer avec les résultats du rapport QVT que l'Administration a effectué début 2025.



Paroles des enquêtés :

« Avec le manque d'effectif, je ne peux pas parvenir à poser mes jours de congés ou partir en formation librement, en plus, je perds des heures supplémentaires à cause de la GATT »

« Le manque de matériel impacte mes missions ».

« Les procédures de demandes formations sont trop longues (formations trop tardives quant aux besoins au quotidien) »

« Grande difficulté à avoir les EPI nécessaire à l'exercice des missions »

« Le planning est diffusé trop tardivement, je ne peux pas m'organiser dans ma vie personnelle. »

« La salle de travail manquant d'air pur et de lumière, les toilettes manquent d'entretien, je ne peux pas travailler dans de bonnes conditions ! »

4) Evènement inattendu et situation de stress :

Plus de 74% des enquêtés estiment être dérangés régulièrement voire très régulièrement dans leurs tâches quotidiennes par des évènements inattendus.

Au-delà des conséquences sur l'organisation du travail, cette situation génère des situations de stress important. En effet, plus de 62% des agents estiment être souvent stressés au travail. 13,5% d'entre eux dénoncent être stressés en permanence. Les agents de la filière administrative à la Métropole et de la filière médico-sociale à la ville de Nice et au CCAS sont les plus confrontés à ce phénomène.



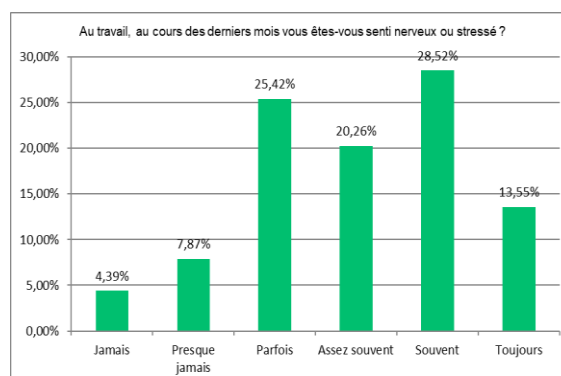
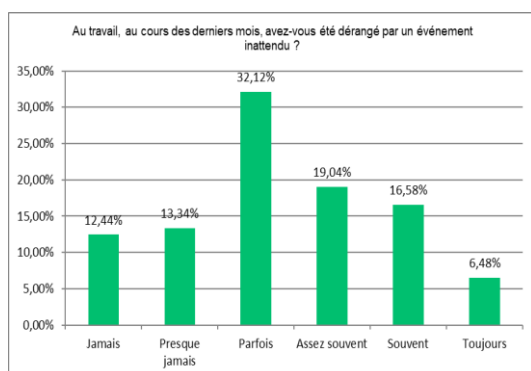
Parole des enquêtés :

« J'ai des ordres qui viennent de différentes personnes »

« J'ai beaucoup de responsabilités par rapport à mon grade et ma hiérarchie m'en demande beaucoup plus. Je travaille dans de mauvaises conditions psychologiques »

« La double hiérarchie est assez difficile à gérer »

« Je subis trop de pression, à la limite du harcèlement »



5) Confiance en la hiérarchie :

Plus de 60% des agents estiment ne pas avoir assez confiance en leur hiérarchie pour faire part de leurs difficultés au travail. Les agents de la filière administrative sont les plus concernés sur l'ensemble de nos 3 entités.

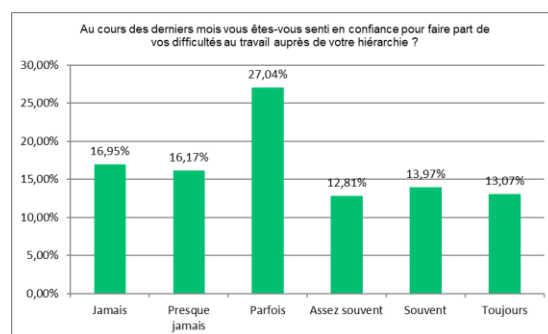


Parole des enquêtés :

« Une hiérarchie inexistante qui ne sait pas gérer les conflits »

« Nous sommes constamment surveillés... »

« Je ne fais pas confiance ni à mon responsable et ni à certains agents »,



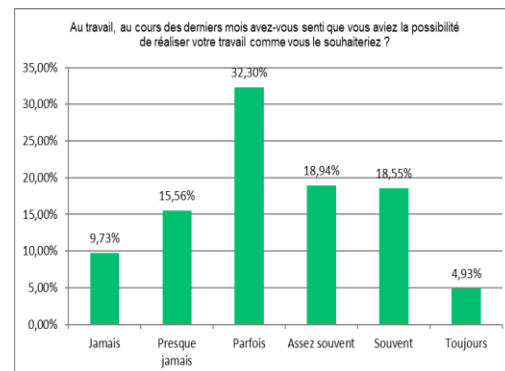
« En arrêt de travail depuis octobre 2024. Seule solution trouvée avec mon médecin pour s'extraire d'un management délétère et toxique à la suite d'un changement organisationnel brutal, total et mené sans concertation. »

« Lors de nos échanges par mail, mon supérieur hiérarchique met en copie cachée son N+1 »

« Management par copinage générant de l'injustice et de la frustration »

6) Satisfaction de son travail :

Plus de 57% des enquêtés déplorent ne pas avoir la possibilité de réaliser leur travail comme ils le souhaitent. Les cadres A des filières médico-sociales, administratives et culturelles, font part, quasi unanimement, de ce contexte de travail difficile, alors que ce sont les agents qui devraient être le plus autonome du fait de leur cadre d'emploi.



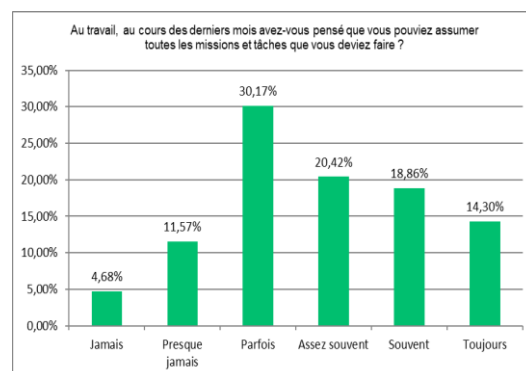
Parole des enquêtés :

« Ma nouvelle fiche de poste ne correspond pas à mes missions »

« J'ai un trop grand nombre d'agent à encadrer »

« Problème de perte de motivation pour mon travail, générateur de stress parce qu'il est source de questionnements (sens de mon travail). »

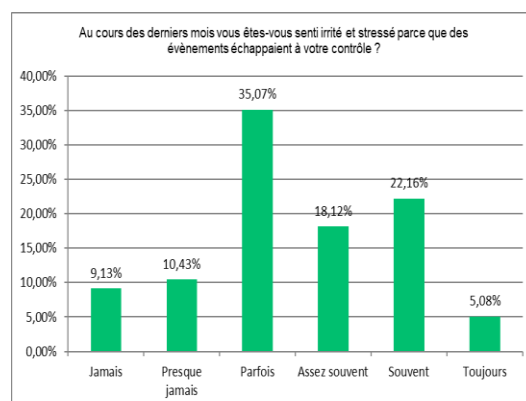
Seulement 53,6% des agents estiment avoir le temps nécessaire pour assumer leurs missions et tâches. Cependant, 46,4% dénoncent ne pas pouvoir assumer toutes leurs missions et tâches, ce qui laisse à penser que ces agents sont débordés et travaillent continuellement dans l'urgence.



Parole des enquêtés :

« La charge de travail ne cesse d'augmenter, l'équipe est épuisée et non entendue par la hiérarchie. »

Plus de 45 % des enquêtés précisent se sentir irrités et stressés car des événements échappent à leur contrôle très régulièrement, voir constamment. Seulement 19,5% estiment ne pas connaître ce genre de situation.



Parole des enquêtés :

« J'ai changé de lieu de travail à contre cœur, pour ne plus être stressé »

« On a toujours une épée de Damoclès au-dessus de la tête dans notre travail. On est en stress en permanence car nous ne savons pas si notre poste continuera à être subventionné »

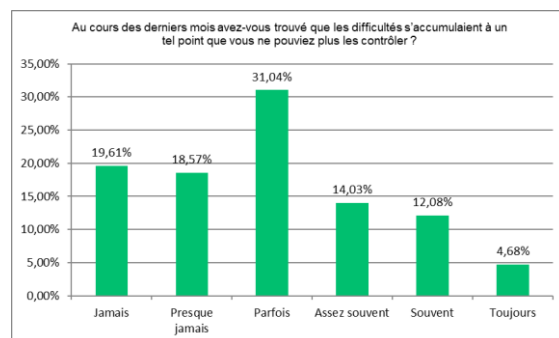
« Le travail est fluctuant : le plus souvent les journées sont fluides et parfois les demandes arrivent toutes en même temps avec un niveau d'urgence qui génère du stress. Ce sont des moments ponctuels et relativement réguliers. »

62% des sondés estiment avoir perdu le contrôle de leur travail, régulièrement ou très régulièrement, au cours des derniers mois du fait de l'accumulation des difficultés et notamment des urgences.



Parole des enquêtés :

« Rentabilité demandée donc je travaille toujours sous pression ! »



7) Violences au travail :

Majoritairement, les sondés disent ne pas avoir été victime d'agression, ce qui est rassurant. Cependant, 32% des enquêtés ont subi des violences. Seulement 19% d'entre eux ont été accompagnés par leur hiérarchie. Notre syndicat s'étonne de cette non prise en charge.



Parole des enquêtés :

« Aucune sanction disciplinaire pour mon agresseur ! »

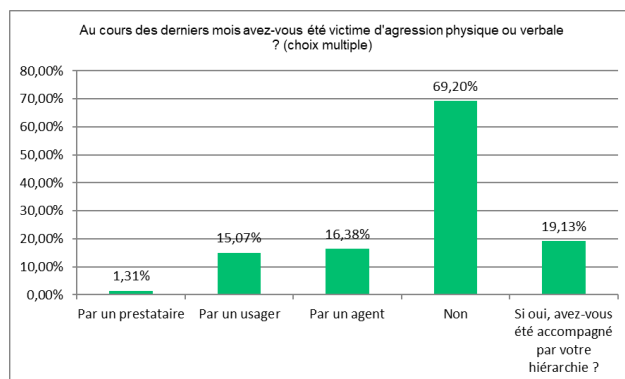
« Je n'ai pas vraiment été accompagné par ma hiérarchie, malgré un rapport établi »

« Je n'ai pas été accompagné par mon responsable, celui-ci et l'agent agresseur ont nié l'agression verbale »,

« J'ai été victime d'une agression verbale de la part d'un agent mais je n'ai eu aucun accompagnement de la part de ma hiérarchie »

« C'était la hiérarchie qui agressait », « Je n'ai pas eu ni l'accompagnement au niveau N+1 ni l'accompagnement de la DRH que j'aurai souhaité »

« Je n'ai pas été accompagné parce que je ne l'ai pas sollicité. Les incivilités des usagers auprès des agents de l'administration tendent à augmenter et lorsque nous faisons remonter, la situation s'inverse et nous devons nous justifier. Pour éviter cela, nous gérons tant que possible sans la hiérarchie. »



La plupart des agressions se déroulent entre agents de nos collectivités. Cette situation révèle des difficultés de fonctionnement et de communication dans les équipes ainsi que d'un manque de respect entre les agents. Il ne faut pas minimiser les agressions de la part des usagers qui sont nombreuses et qui doivent être traitées afin de ne pas devenir une fatalité pour les agents.

8) Niveau de stress au travail sur une échelle de 1 à 10 :

Le stress au travail est une réalité inquiétante pour 44% des agents. Ces derniers évaluent leur niveau de stress entre 7 et 10/10. 25,6% des enquêtés ne se sentent pas particulièrement stressés. Le fort sentiment de stress ressort essentiellement dans la filière administrative pour les agents de la Métropole dont 50% d'entre eux sont des cadres. À la ville de Nice, les agents des filières techniques et médico-sociales ressentent un important niveau de stress. Il est à noter que les agents de la culture et de la police municipale éprouvent, eux aussi, ce mal-être. Nous sommes interpellés par la notation des cadres qui se situe majoritairement entre 7 et 9/10.



Parole des enquêtés :

- « Niveau de stress élevé dû au mépris de notre hiérarchie »
- « Je suis en arrêt maladie, je suis en détresse psychologique »
- « Sentiment d'insécurité professionnelle car contractuelle »
- « Situation grave, pénible, déprimante, je me sens en insécurité ... »
- « Je suis en arrêt pour un burn-out avec dépression sévère à cause du travail et du stress quotidien »

2ème PARTIE : CONNAISSANCE DES RPS

Plus de 75% des enquêtés expriment ne pas avoir les informations suffisantes au sujet des RPS.

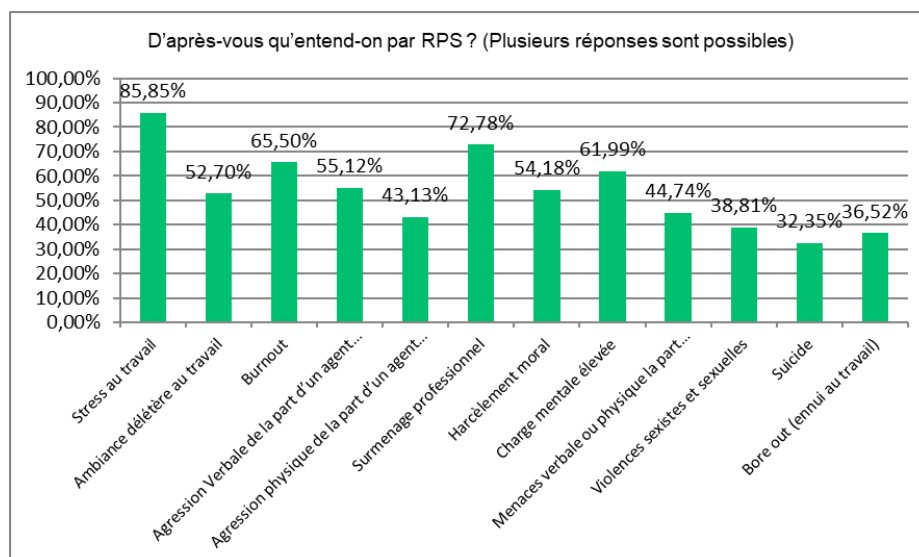
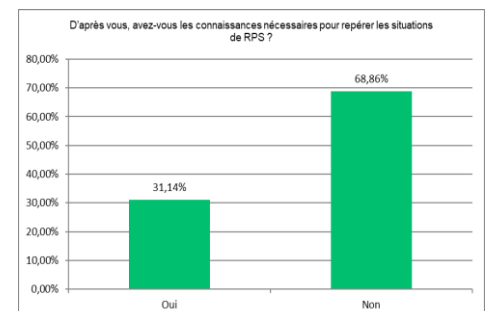
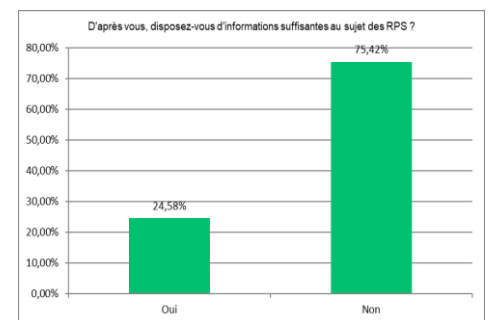
69% des sondés signalent ne pas avoir les connaissances nécessaires pour repérer les situations de souffrance.

En effet, les réponses concernant la définition des RPS met en avant un réel manque de connaissance. Plus de 60% des sondés pensent que les agressions physiques de la part d'un agent, usager ou prestataire, les menaces verbales et physiques, les violences sexistes et sexuelles, le suicide et le bore-out ne font pas partie des RPS.

Le stress au travail est reconnu comme étant la principale forme de RPS pour plus 85% des sondés. Le surmenage professionnel et le burn-out sont largement repérés comme des RPS.

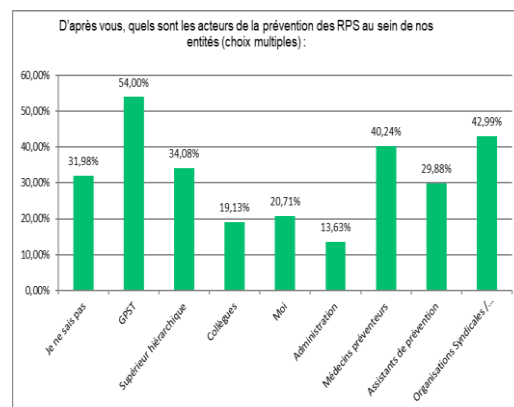
Néanmoins, il est inquiétant que plus 50% des agents sondés ne considèrent pas les agressions verbales, le harcèlement moral et l'ambiance délétère au travail comme des formes de RPS.

En allant plus loin, il est surprenant de constater que la majeure partie des enquêtés de catégorie C de la Métropole et du CCAS, ne considèrent pas le harcèlement moral comme un RPS.

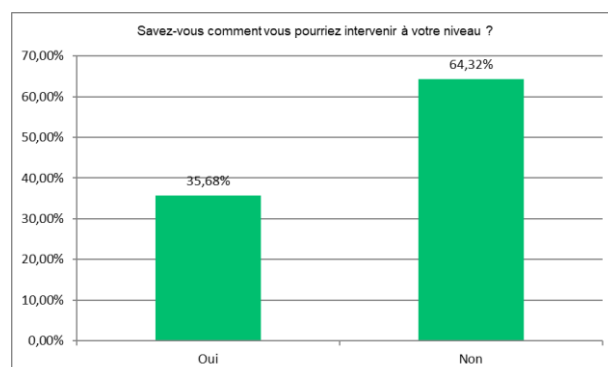
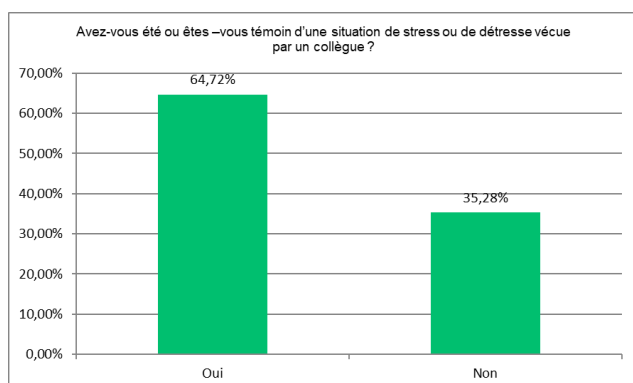


Ce manque de connaissance des formes de RPS s'observe aussi par la méconnaissance des acteurs de la prévention. En effet, 32% des sondés font savoir honnêtement ne pas connaître au moins un acteur de prévention au sein de nos entités.

- seulement 54% des enquêtés pensent que le groupe prévention est le 1^{er} acteur,
- 43% placent les organisations syndicales en 2nd interlocuteur, suivi :
- du médecin de prévention,
- du supérieur hiérarchique,
- des assistants de prévention,
- de l'agent lui-même,
- des collègues,
- de l'Administration.



La sensibilisation et la formation s'avèrent nécessaire car 65% des enquêtés ont déjà été témoins d'une situation de stress ou de détresse vécue par un collègue, principalement à la ville de Nice puis au CCAS. De plus, 64% estiment ne pas savoir comment agir dans ce type de situation.



Focus encadrants

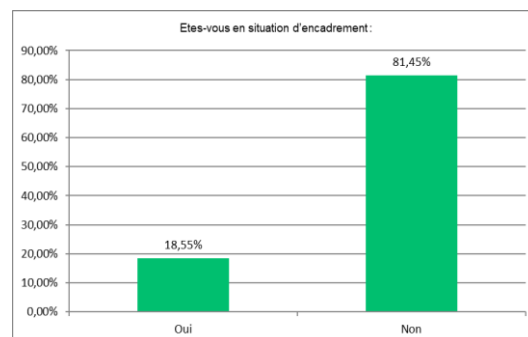
18,55% des agents ayant répondu à cette enquête sont en situation d'encadrement. Ce sont majoritairement des agents de la filière technique, administrative et médico-sociale. Nous notons aussi une participation des encadrants de l'animation, de la police municipale et de la culture.

Nous pouvons nous satisfaire de cette mobilisation des agents encadrants. Cependant, nous constatons des réponses inquiétantes, soulevant des questionnements et indiquant un certain niveau de souffrance, d'isolement.

1) Concernant leurs conditions de travail :

52% évaluent leur niveau de stress au travail entre 7 et 10/10.

71% reconnaissent être souvent stressés dont 55% d'entre eux en permanence.



54% se sentent frustrés de ne pas pouvoir réaliser leur travail comme ils le souhaiteraient.

2) Concernant la question des RPS :

En revanche, le stress au travail, le surmenage, le burn-out, la charge mentale élevée et le harcèlement moral sont identifiés comme tels.

Conclusion :

Pour notre syndicat, l'absence de prévention efficace et la non-prise en compte des risques psychosociaux pourrait avoir des conséquences dramatiques sur la santé des agents.

L'Administration doit s'emparer pleinement de cette problématique, y allouer les moyens nécessaires, et engager rapidement des actions efficaces pour prévenir et traiter toutes les situations de souffrance au travail.

