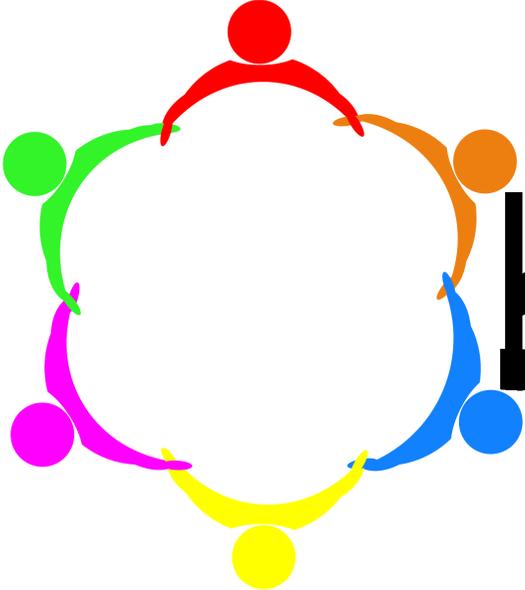


L'  **bservatoire**
du stress et de la mobilité forcée
au Département du Nord

a mené son **Enquête**

enquête sur les conditions de travail menée auprès du personnel du Département du Nord

mars à mai 2017



L'observatoire, c'est quoi ?

Il est créé à l'initiative des 3 organisations syndicales qui font le constat que la politique RH du

Département du Nord décidée par l'exécutif a de lourdes conséquences en terme de mobilité forcée, suppressions de postes, intensification du travail, etc. Les répercussions néfastes sur la santé psychique et physique des agents sont observables. Ce constat est nié par l'exécutif et l'administration qui mettent en avant un accompagnement prétendument personnalisé. Cette souffrance par le travail pourtant massive est rendue invisible. Les agents concernés restent isolés. Nos trois organisations redoutent que cette asphyxie organisée provoque des situations dramatiques. Nous voulons agir pour résister aux méthodes employées, aux pressions exercées, au management déshumanisé qui accompagnent cette politique RH. Pour cela, dans la filiation assumée de « *L'Observatoire du stress et des mobilités forcées à France Télécom* », nous avons décidé de nous doter, nous aussi, d'un outil qui permette l'organisation collective de la lutte contre cette souffrance créée par l'organisation et les conditions du travail.

Pourquoi une enquête ?

Les membres de l'Observatoire sont dépositaires d'un grand nombre d'interpellations édifiantes qui témoignent du climat de mal être et de souffrance au travail au Département.

Pour mettre en place de manière concrète son action, l'Observatoire s'est doté d'un outil permettant de poser un regard objectif sur l'état de la collectivité et surtout sur vous/nous, agents exerçant vos/nos missions. Il est temps de dresser un bilan de la situation, de l'analyser et de mettre notre employeur face à ses responsabilités.

Pour cela, sur la base d'une première photographie prise en 2014 (l'état de santé et de mal être des agents était déjà fort préoccupant), l'Observatoire décide de mener une nouvelle enquête, auprès des agentEs départementaux, de manière à établir des points de comparaison et donc d'évolution.

Comment s'est-elle déroulée ?

L'enquête a été réalisée sous la forme d'un questionnaire de 100 questions fermées réparties dans six thématiques : qui suis-je ? / Le sens de mon travail / l'organisation et l'intensification de mon travail / réorganisation de mon service / relation avec ma hiérarchie / ma santé et ma sécurité au boulot.



959 personnes ont participé
sur 8.565 agentEs* titulaires, contractuelEs,
contrats aidés, et salariéEs de la MDPH, soit
11,2% de taux de participation.

Ce qui permet, compte tenu du taux de réponse une analyse et des conclusions fiables et représentatives de l'ensemble du personnel.

En 2014, l'enquête avait recueilli 885 réponses (sur 8.560 salariéEs questionnéEs), soit un taux de participation de 10,3%



Les agentEs ont répondu au **questionnaire**
mis en ligne sur la plate forme **internet**
evalandgo.com

ou sur le **livret papier** distribué dans les services

5000 livrets ont été distribués dans les services



L'enquête s'est déroulée du
27 février au 31 mai 2017

* chiffre issu du Bilan Social 2016 de la Collectivité. C'est donc le dernier état des effectifs communiqué par l'exécutif. Depuis le nombre d'agents a baissé.

Sens et Intérêt du Travail



**Nous sommes
à être attachés au
Service Public**

98,2%

↗ depuis 2014 où 94% des agents affirmaient être attachés au service public

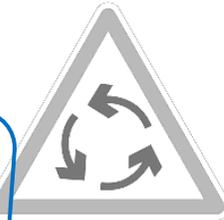
**Nous sommes
à être confrontés
à des pratiques et décisions contraires à l'intérêt général**

66,8%

↗ puisqu'en 2014, nous n'étions que 61%

67,9% d'entre nous
trouvons du sens
à nos missions

↘ depuis 2014 où 75% des agents affirmaient trouver du sens à leurs missions



Depuis 2014, l'enquête révèle une dégradation majeure du sens du travail, ainsi qu'une perte de vue de l'intérêt général. La part des agentEs qui déclarent ne pas avoir les moyens de travailler correctement augmente très fortement (+12 pts).

En parallèle, la part des agents déclarant être attachés au service public augmente de manière significative.

64,5%

**d'entre nous n'avons pas
les moyens matériels et
humains pour réaliser un
travail de qualité**

↗ depuis 2014 où 52% d'entre
nous estimaient ne pas avoir des
moyens suffisants

point de vue de l'observatoire

*L'enquête révèle un écart grandissant entre la
perte de sens des missions et l'attachement à l'intérêt
général. Ce conflit de valeur ne peut être que source de souffrance au
travail.*

*Cette souffrance ne peut que s'amplifier avec le constat de l'impossibilité d'exercer
un travail de qualité alors que l'attachement aux missions de service public est
unanime*

conditions et organisation du travail

44,2% d'entre nous effectuent une quantité de travail excessive

↗ depuis 2014 où 36% des agents déclaraient être en surcharge de travail

Nous sommes à déclarer que nos conditions de travail se dégradent

67,3%

↗ puisqu'en 2014, nous étions 54%

81,2%

d'entre nous déclarent avoir été sous pression durant l'année écoulée

→ Car en 2014, nous étions 83% à faire le même constat

Nous sommes à travailler intensément et sans relâche

61,4%

↗ puisqu'en 2014, nous n'étions que 34%

L'enquête révèle que depuis 2014 l'intensification du travail est massive.

Le nombre de personnes qui en souffrent a quasiment doublé.

Pour une forte majorité du personnel, les conditions de travail se dégradent : plus 12 points entre 2014 et 2017

P r è s d e

6 agentEs/10

évaluent l'ambiance de travail de mauvaise à très mauvaise

C'est autant qu'en 2014

point de vue de l'observatoire

La politique RH mise en place, qui a déjà supprimé 560 postes au Département a des conséquences immédiates et concrètes sur la surcharge de travail des agentEs qui restent.

L'évolution du phénomène est extrêmement rapide.

Pour ce qui concerne la pression exercée au travail, l'étude semble montrer une stabilisation.

Mais le nombre considérable d'agentEs concernéEs est très préoccupant d'autant qu'il ne faiblit pas.

Impact sur la santé

41,8%

d'entre nous avons déjà été en arrêt maladie à cause du travail

↗️ puisque en 2014, nous étions 34%

65% d'entre nous sommes stressés par nos conditions de travail

↗️ depuis 2014 où 62% des agentEs affirmaient être stressés par les conditions de travail

Nous sommes à déclarer avoir connaissance d'une situation de souffrance au travail dans notre entourage professionnel

74,3%

↘️ puisque en 2014, nous étions 82%

En 2017

34,2%

du personnel déclare être en situation de détresse pour des raisons liées au travail

L'enquête révèle que les arrêts maladies liés au travail sont en très forte augmentation. Paradoxalement, moins d'agentEs qu'en 2014 signalent avoir connaissance dans leur entourage d'une situation de souffrance au travail.

Pourtant 34% vont jusqu'à se déclarer en détresse pour des raisons liées au travail.

point de vue de l'observatoire

L'impact négatif des conditions de travail sur la santé des agents est indéniable et s'aggrave depuis 2014.

Par contre, même si le chiffre reste impressionnant, il apparaît que cette souffrance est moins identifiée ou perçue.

Cela pose la question de l'amplification du phénomène de « repli sur soi » pour se protéger et d'une banalisation de cette souffrance au travail qui deviendrait progressivement la norme.

Les réorganisations/restructurations *

Pour **65%**
la réorganisation
a dégradé leurs
conditions de travail

Pour **61,2%**
la réorganisation a
des conséquences
néfastes sur leur santé

Pour **67%**
la réorganisation
remet en cause
le contenu de
leur travail

Pour **32,8%**
la réorganisation a
fait baisser leur niveau
de responsabilité

Pour **14,5%**
la réorganisation a
pour but d'améliorer
le service rendu
à la population

86,7%
ne savent pas quand
la réorganisation
sera stabilisée.

17,5% n'identifient pas leur supérieur hiérarchique
35,9% ne savent pas se situer dans l'organigramme
80% ne sont pas suffisamment informés sur l'avenir
de leur poste ou de leurs missions
65% ne connaissent pas le périmètre exact de leurs
missions

8 agentEs/10
sont inquietEs,
déboussoléEs,
sans perspective
ou désespéréEs.

88,8%
des agentEs ne sont
pas accompagnés
par les services RH.
Et pour celles/ceux qui le sont, **71%**
c'est à leur initiative
et **84,2%** le jugent insuffisant.

Les réponses recueillies mettent en évidence que les réorganisations ne touchent pas que les organigrammes. Elles modifient également les pratiques de chacunE. Une part non négligeable du personnel a perdu ses repères et ne les retrouve pas.

Ces réorganisations dégradent massivement les conditions de travail et ont des conséquences néfastes sur la santé des agentEs. D'ailleurs seulement 15% d'entre elles/eux considèrent qu'elles ont pour objectif d'améliorer le service rendu à la population.

point de vue de l'observatoire

Les agentEs ne semblent pas être dupes quant aux objectifs de ces réorganisations.

La notion de réorganisation permanente (jamais stabilisée) apparaît. Elle constitue un système qui vise à produire un manque de repère constant et déstabilisant qui place le personnel à la merci des directives qu'on lui assigne, qu'il n'est plus en capacité de questionner ou de contester.

* cette partie de l'enquête n'a été complétée que par des agentEs touchés par une réorganisation depuis 2015

Relation avec la hiérarchie

1/3 des agentEs déclarent que leur supérieur hiérarchique ne connaît pas leurs missions, constatent qu'il/elle ne tient pas compte de leur expertise et disent être surveilléEs dans leur pratique quotidienne.

 **64,3%** n'ont pas confiance en leur hiérarchie pour prendre en compte les difficultés liées aux conditions de travail

58,6% des agentEs estiment que l'encadrement organise le service public avec le sens de l'intérêt général

70,8% des agentEs constatent que le personnel, dans un même service, n'est pas traité de manière équitable

63% des agentEs déclarent que l'ambiance de travail est moyenne, mauvaise, très mauvaise, voire insupportable dans leur service

4 agentEs / 10 estiment que leur supérieurE hiérarchique n'explique pas les consignes qu'il/elle donne et fixe des objectifs inatteignables.



L'enquête révèle que le climat général dans les équipes est mauvais. Le niveau de défiance des agentEs vis-à-vis de leur hiérarchie l'est également.

Près de 42% du personnel estime qu'on lui fixe des objectifs inatteignables et plus de 4 agents sur 10 pensent que leur service est organisé sans tenir compte de l'intérêt général.

Une part non négligeable du personnel (un tiers) déclare que leur supérieurE hiérarchique ne connaît pas leurs missions mais également qu'elle/il ne tient pas compte de leur expertise. Cette même proportion se retrouve d'ailleurs dans le fait d'être surveilléE dans son travail quotidien.

point de vue de l'observatoire

La mise en concurrence entre agentEs est déjà à l'œuvre et dans ce système, le chef de service est placé en situation centrale. Ce phénomène délibéré met à mal les collectifs de travail et crée une défiance généralisée vis-à-vis de la hiérarchie. Ce constat risque de s'aggraver dangereusement lorsque la prime au mérite (RIFSEEP) sera effective dès 2018. L'intérêt général qui doit être la préoccupation permanente des services publics et de es agentEs en sera inévitablement affecté.

... et l'avenir au sein du Département ?

86,8%

d'entre nous ne font pas confiance à l'institution pour garantir de bonnes conditions de travail

↗️ puisque en 2014, nous étions 65%

75% d'entre nous n'envisagent pas sereinement son avenir au Département

↗️ depuis 2014 où nous étions déjà 66%

En **2017**
36%

des agentEs déclarent se sentir mal ou très mal au travail.
Et **57%** du personnel se sent au mieux « moyennement bien »

L'enquête met en évidence qu'une majorité écrasante du personnel ne fait pas confiance à son employeur pour garantir des conditions de travail correctes; et que ce mouvement progresse très rapidement (+22 pts depuis 2014)

Les 3/4 des agentEs n'envisagent pas sereinement leur avenir au Département. Là encore, cela progresse très vite depuis 3ans.

57% se situent, sur une échelle de 0 à 10, dans la moyenne basse ou très basse lorsqu'on leur demande comment elles/ils se sentent au travail.



point de vue de l'observatoire

Nous assistons à un mouvement massif et rapide de désaffiliation symbolique du personnel vis-à-vis de la collectivité.

Les agentEs s'y sentent mal, ne font pas confiance à l'institution et ne se projettent pas positivement au sein du Département.

Ce que nous comptons faire...

En 2014, l'état de mal être des agentEs, en lien avec leurs conditions de travail, était déjà fort préoccupant.

Depuis l'arrivée du dernier exécutif en mars 2015 et la mise en place d'une politique austéraitre (baisse des moyens à destination des populations, suppression de postes, réorganisations brutales etc.), nos 3 organisations sont alarmées par les multiples témoignages de nos collègues révélant un climat particulièrement délétère dans les services et un mal être grandissant voire envahissant.

L'enquête de l'observatoire que nous avons mise en œuvre, visait à effectuer une comparaison avec le constat réalisé en 2014 et tenter de dresser un état des lieux pertinent, au-delà de ce qui ne pouvait être que des impressions.

En 3 ans seulement, la quasi-totalité des indicateurs mis en avant se sont lourdement dégradés et pour certains de manière catastrophique. Le bilan concernant les réorganisations -qui, de fait, ne faisait pas l'objet de l'enquête de 2014- vient encore largement assombrir un tableau déjà bien noir.

L'observatoire est en marche, le constat est posé et il est alarmant. Il nous reste à trouver les moyens à mettre en œuvre pour que nous retrouvions tous le goût de travailler et créer les conditions pour que nos missions retrouvent du sens. L'exécutif doit prendre conscience que malmenner les agents de la sorte ne permettra pas de donner aux nordistes un service public digne de ce qu'ils sont en droit d'attendre.

Le contraste entre l'état des lieux que nous avons réalisé et la petite musique que l'exécutif s'obstine à jouer : « *tout va bien dans le meilleur des mondes* » est saisissant !

Ce contraste est d'ailleurs logique, car admettre ce constat signifierait que l'exécutif reconnaît sa responsabilité dans les conséquences de sa politique.

Pour autant, la nôtre de responsabilité, est de révéler ce qui ne peut être dit librement dans les services, briser le silence dû au climat asphyxiant et in fine contraindre l'employeur à assumer son obligation de sécurité à l'égard des salariéEs.

C'est pourquoi, compte tenu de la gravité de la situation que démontre l'enquête de l'Observatoire, les représentants du personnel au CHSCT du Département, partie prenante de l'Observatoire, demanderont la réunion d'un **CHSCT exceptionnel exclusivement consacré à ce sujet**.

Il devra avoir pour objectif de partager et débattre, avec l'ensemble des participants à cette instance, de l'état de la collectivité et de son personnel, éventuellement de diligenter des enquêtes complémentaires plus ciblées et enfin d'élaborer des préconisations modifiant de manière significative l'organisation et les conditions de travail.

Néanmoins, conscientEs des limites d'actions du CHSCT fixées par la législation au sein de la FPT, nous prétendons que seule cette initiative ne suffira pas.

Face à la concurrence généralisée -qui prendra encore de l'ampleur avec l'instauration de la rémunération au mérite et surtout à « la tête de client » par le biais du RIFSEEP- nous devons toutes et tous opposer une solidarité sans faille à ce système qui déshumanise. Notre sécurité est avant tout garantie par la cohésion de notre collectif de travail et la coopération -plutôt que la compétition- dans l'exercice de nos missions.