



Analyse des résultats de l'enquête sur les conditions de travail à la ville de Bourges, menée auprès du personnel municipal au cours du 3^{ème} trimestre de l'année 2007.

APPRECIATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

A cette question 20% d'entre vous jugent bonnes leurs conditions de travail et 15% les classent mauvaises. La majorité absolue des réponses 58% les juge moyennes. Il faut noter que c'est en catégorie C que se retrouve la proportion la plus importante d'avis positifs sur les conditions de travail.

HIT-PARADE DES MOTIFS D'INSATISFACTION

Toutes catégories confondues « LE MANQUE DE RECONNAISSANCE » l'emporte.

Il figure dans 58% des réponses en catégorie C, 62% en catégorie B et 60% en catégorie A. Ce motif est suivi par « LE MANQUE DE CONSIDERATION » en catégorie C avec 51% des réponses. Par contre chez nos collègues de catégorie B, il est dépassé par deux autres motifs ex-aequo à 64% « le MANQUE D'INFORMATIONS DESCENDANTES » et « la LOURDEUR DES PROCEDURES »

En catégorie A le motif « MANQUE DE CONSIDERATION » est ex-aequo et recueille lui aussi 60% des suffrages.

A l'autre bout de l'échelle les motifs moins cités: 7 réponses «OUTILS TROP COMPLEXES », 55 réponses « AGRESSIVITE DES USAGERS », 68 « MANQUE D'INFORMATIONS ASCENDANTES » et 69 « RYTHME DE TRAVAIL TROP ELEVE » peuvent amener à se poser des questions.

Plus grave sont les 44 réponses « HARCELEMENT MORAL ». Nous laisserons de côté, après en avoir examiné avec précision l'environnement, 3 réponses fantaisistes « HARCELEMENT SEXUEL »

EVOLUTION DE VOS CONDITIONS DE TRAVAIL DEPUIS 3 ANS

A cette question seulement 15% des réponses voient une amélioration, 40% les jugent identiques et le plus grand nombre 45% les jugent dégradées cette proportion est la plus importante en catégorie B avec 53% **Il en ressort que seulement une personne sur 10 à la Mairie de bourges considère que ses conditions de travail se sont améliorées ces trois dernières années. D'évidence il n'y a pas là un résultat dont un quelconque employeur peut se sentir fier.**

CONDITIONS MATERIELLES

En ce qui concerne les conditions matérielles dans lesquelles nos collègues exercent leur emploi, un certain clivage apparaît. Globalement l'appréciation sur l'espace de travail, le matériel informatique et le mobilier est positive. L'avis « suffisant » recueille 68% pour l'espace de travail, 58% pour le matériel informatique et 55% pour le mobilier. Cette tendance est inversée en ce qui concerne les équipements et outils de travail. La catégorie C ne trouve ses équipements suffisants qu'à hauteur de 39%. Cette catégorie fait basculer le total malgré que à cette même question les catégories B et A répondent à 52% et 54 %.

On peut en conclure en tirant un coup de chapeau aux directions dont le travail est en lien avec ces points (informatique, achats et aux services techniques). Les efforts qu'ils ont faits sont appréciés et cela apparaît à travers ces réponses. Dans l'ensemble les conditions matérielles sont jugées bonnes. Encore un effort sur les équipements et les outils de travail en direction des agents de catégorie C et l'unanimité serait atteint.

MANAGEMENT / COMMUNICATION

Dans cette série de questions les clivages entre les catégories apparaissent de nouveau.

Toutes catégories confondues, « **le nombre de rencontres avec le supérieur** » est jugé suffisant, respectivement à 54, 67 et 79% pour les catégories C, B et A cependant « **l'information que vous donne votre supérieur hiérarchique** » est suffisante pour seulement 42% des C, 33% des B et 29% des A. (On se voit mais on ne se passe pas suffisamment d'informations...)

L'autonomie est suffisante pour 73% des agents de catégorie C et 57 % des catégories B. La confiance est elle suffisante seulement pour 49 % en C et 51 % en B. Sur ces deux questions nos collègues de catégorie A sont eux partagés à 50/50.

A la question de « **la reconnaissance de votre supérieur hiérarchique** » les trois catégories la jugent insuffisante à 61% en catégorie C, 53% en catégorie B et 86% en catégorie A. On ne peut que constater le nombre important de cadres qui expriment qu'ils ne bénéficient pas d'une reconnaissance suffisante de leurs supérieurs (Elus, Directeurs généraux...)

Ces indications sont confortées dans les deux questions sur la communication.

Les deux niveaux de la communication sont jugés de manières quasi identiquement insuffisantes à 77% pour l'interne et 80% pour l'externe.

Ce chapitre est clôturé par la question de responsabilité et sur ce point les différences se font de nouveau.

- 53 % des agents de catégorie C disent que leur responsable hiérarchique (les catégories B) prennent leurs responsabilités.
- 41% des B disent que leurs responsables (les catégories A) prennent leurs responsabilités.
- 15% seulement des Catégories A estiment que leur supérieur (A+ ou élus) assument leurs responsabilités. Doit-on dire que plus on est élevé hiérarchiquement et moins on « se mouille » ou bien est-

ce encore la trace d'un manque de confiance dû à l'absence d'information qui fait que les cadres marchent sur « des œufs » et ne savent pas quoi faire en l'absence de consignes claires.

Y a t il un pilote dans l'avion ?

Ce malaise est encore renforcé par les questions concernant les conflits.

Les conflits avec les supérieurs sont proportionnels au niveau hiérarchique :

- Parfois et souvent recueillent 49% en C, 54% en B et 63% en A.

Les valeurs concernant les conflits avec les collègues sont inverses et la réponse « jamais » y est majoritaire pour les catégories C et A. Seuls les catégories B disent à 63% avoir parfois des conflits avec leurs collègues. Il faut certainement y voir les particularismes des fonctions et peut-être une délégation de la part des supérieurs pour les relations inter services. C'est bien souvent au niveau de cette catégorie que se font les nombreuses coordinations entre services ou Directions.

VOTRE POSTE

Dans cette rubrique nous trouvons plusieurs enseignements :

Parmi les réponses seulement 44% affirment avoir une fiche de poste. De ces réponses il ressort que les plus nombreux à avoir une fiche de poste sont la catégorie **B à 63%, puis les A à 47% et enfin les C à 41%**.

Ce qu'on peut y voir aussi est le nombre important de réponses « ne sait pas » **24% en C, 18% en B et 40% en A**.

Ce dernier chiffre devrait interroger nos directeurs et la DRH. Que penser quand des cadres qui doivent créer et rédiger les fiches de poste pour les personnels situés sous leur commandement ne savent pas si eux même ont fait l'objet d'une fiche.

Il semble que sur ce point la DRH ait encore beaucoup de travail de communication pour que chacun en Mairie de Bourges, à défaut d'avoir connaissance de sa fiche de poste, sache pour le moins ce qu'est une fiche de poste et ce qu'elle contient ou doit contenir. Par contre la question de la correspondance de cette fiche au travail effectué est problématique en effet 30% des agents ayant ce précieux document, disent que leur travail ne correspond pas à la description de leurs fonctions qui y est faite....

En ce qui concerne l'adaptation des postes aux compétences et aux envies une majorité se dégage aux alentours de 60% pour dire oui. Le nombre des réponses « sans opinion » est elle de 20%. On peut donc compter 80% des agents qui font un travail qui correspond à leurs compétences et qui leur plait. Cette proportion est la même pour les réponses « oui » à « voir évoluer les missions ». Il s'agit là d'une demande claire de la part des agents que leurs postes soient enrichis de contenus.

Les réponses à la question sur la mobilité « souhaitez vous changer de poste » confirment cette demande d'évolution : en catégories C et B, un agent sur trois souhaite changer de poste (37% et 33%). En catégorie A aucune demande de changement de poste n'a été faite. **Chacun voit l'évolution comme il le peut....**

VOTRE SANTE

Les réponses de cette section permettent de penser que les effets sur la santé s'accroissent avec le niveau hiérarchique. Mais dès la catégorie C vous êtes 56% à déclarer avoir eu des problèmes de santé liés au travail. Cette proportion monte à 60% en catégorie B et atteint 67% chez les A.

La proportion des personnes suivant ou ayant suivi un traitement médical est identique dans toutes les catégories et s'élève à 60%.

Nous avons tous entendu ou vu dans la presse que les conditions de travail, stress, pression, etc.... nuisent à la santé. Notre collectivité n'échappe pas à cette règle.

Les problèmes de santé que vous nous avez indiqués :

Le stress est cité dans 84 % des cas, les troubles du sommeil dans 61% et les maux de tête dans 29%.

Dans les problèmes autres qui figurent à hauteur de 14%, il y figure divers troubles : Tendinite, Audition, Allergie, Problèmes aux Yeux, Asthme, Fatigue, Arthrite, jusqu'aux problèmes cardiaques en passant par les classiques maux de dos.

VOTRE EMPLOYEUR S'OCCUPE T IL DE VOUS,

A la question « **Avez-vous le sentiment que votre employeur s'occupe correctement de votre Formation** », il apparaît une séparation nette.

La réponse « non » est majoritaire en catégorie C avec 61% alors que les catégories B et A répondent eux « oui » à 57 et 64%. Il est clair qu'il faut voir dans cette différence la pauvreté de l'offre de formation du CNFPT pour les catégories C et la grande difficulté à trouver des formations techniques de base. A l'inverse la palette proposée au niveau A et B est variée. Enfin, l'accès à ces formations est facile. Cela se retrouve dans les avis que vous nous donnez.

En ce qui concerne le suivi de carrière et les conditions de travail, l'unanimité revient chez les trois catégories pour répondre massivement « **Non** ».

Du suivi de votre carrière : 72% en C, 77% en B et 69% en A

De vos conditions de travail : 74% en C, 85% en B et 80% en A

Votre idée sur l'utilité de votre travail nous a paru, à travers les réponses, assez claire et vous êtes 90% à affirmer votre travail Utile (89% en C, 91% en B et 100% en A)

Il nous apparaît comme un souci qu'un agent sur dix dans les catégories C et B ne connaisse pas l'utilité de son travail... il nous reste beaucoup de communication à faire.

ÊTES-VOUS ECOUTE ?

Cette question fait apparaître une grande dose de méfiance envers les strates hiérarchiques immédiatement supérieures. En effet ces questions doivent être lues à tous les niveaux. Chaque catégorie est le supérieur pour la précédente

En catégorie C vous êtes 72% à affirmer avoir des idées pour améliorer vos conditions de travail mais seulement 12% d'entre vous pensent que ces idées seraient prises en compte par vos supérieurs.

Ces valeurs pour la catégorie B sont de 79% et 16% et le comble en catégorie A 67 % ont des idées mais 8% seulement pensent qu'elles seraient prises en compte. **Quel gâchis !!!**

L'exploitation de ce questionnaire a porté sur 344 réponses, soit 28% du personnel titulaires et stagiaires à temps complet et non complet. (Bilan social 2006)

Sur l'ensemble, 144 questionnaires ne portaient pas d'identification de Direction ou service, seulement de catégorie.

Les quelques questionnaires dont on ne pouvait identifier ni service ni catégorie n'ont pas été pris en compte.

290 réponses en catégorie C soit 30% de l'effectif

39 réponses en catégorie B soit 24% de l'effectif

15 réponses en catégorie A soit 17% de l'effectif

Syndicat CGT des Territoriaux de la ville de Bourges

Pour m'informer, me syndiquer :

Syndicat des fonctionnaires et agents territoriaux

11, rue Jacques Rimbault 18000 Bourges

Tél/Fax 02-48-57-82-47 cgt.communaux.bourges@wanadoo.fr