

Retranscription à l'identique de la copie remise par la/le candidat·e

MEILLEURE COPIE

Concours externe de **RÉDACTEUR·RICE TERRITORIAL·E** Session 2021 *Domaine Action sanitaire et sociale* **RÉDACTION D'UNE NOTE**

Admiville, le 14/10/2021

Note à l'attention de la Directrice des ressources humaines

Objet : La Qualité de Vie au Travail dans la fonction publique territoriale

Références juridiques : - DGAFP, Anact. Août 2019
- Code du travail – Art – 4121–1 et L4121-2

Depuis un certain nombre d'années, nous remarquons une hausse du taux d'absentéisme ainsi qu'un turn-over important au sein de la commune d'Admiville. Cependant, ce phénomène est généralisé à l'ensemble de la fonction publique territoriale. Cela soulève une problématique à laquelle il est urgent de s'intéresser. En effet, ce phénomène a des impacts non seulement sur la qualité de service rendu aux usagers mais également sur le bien-être global des agents. Un intérêt doit donc être porté sur le bien-être des agents dans leur environnement de travail. Le code du travail en son article L4121-1 stipule « l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs ». L'amélioration du bien-être au travail passe par une démarche de qualité de vie au travail (QVT) avec des actions concrètes à mener. L'amélioration de la QVT est essentielle aujourd'hui dans la fonction publique territoriale.

Un intérêt sera tout d'abord porté sur un état des lieux du bien-être au travail des agents ainsi que sur les actions de QVT qui peuvent être menées. Ensuite, une approche plus concrète et approfondie à chaque niveau de la structure sera proposée.

I] Le bien-être au travail des agents publics aujourd'hui et comment l'améliorer demain

La fonction publique territoriale est confrontée à une hausse de l'absentéisme depuis un certain temps. Afin de pouvoir pallier ce phénomène, un état des lieux global du bien-être des agents doit être fait afin de mieux cerner le problème et proposer les solutions adéquates.

A) Les agents territoriaux au travail : bien-être physique et mental

Les agents de la fonction publique territoriale sont sujets à une plus forte fréquence d'arrêts de travail que les salariés du secteur privé. Entre 2008 et 2016, les arrêts maladies de plus

de trois mois ont connu une hausse de 50 % d'où un absentéisme entre 2007 et 2015 de 26 % en plus. Cela est révélateur d'une dégradation de l'état de santé des agents tant sur le plan physique que mental. En effet, 59 % des agents ont le sentiment que leur bien-être au travail s'est dégradé. Pour les collectivités, cet absentéisme a des effets financiers importants qu'ils soient directs ou indirects. Les coûts directs sont bien-sûr le versement d'indemnités journalières et les coûts indirects sont essentiellement au niveau de la qualité du service public, la productivité qui s'en retrouve réduite, une charge de travail plus importante sur les collègues.

Ce phénomène peut trouver des explications par le fait tout d'abord que les agents territoriaux exercent à près de 50 % des métiers pénibles dans la filière technique. S'ajoute à cela une moyenne d'âge supérieure à celle des actifs en France (47 ans). Les agents territoriaux sont soumis à des conditions de travail particulières qui nécessitent une grande disponibilité. De plus 72 % des agents ne sont pas satisfaits de leur rémunération et 53 % ne se sentent pas épanouis dans leur travail.

Néanmoins les agents territoriaux sont toujours très fiers de travailler dans la fonction publique territoriale, une amélioration de leurs conditions de travail est donc nécessaire.

B) La qualité de vie au travail et ses actions

La QVT est une expression qui rassemble une multitudes d'actions et de démarches dans le but d'améliorer le bien-être physique et mental des agents dans leur environnement de travail. La QVT vise à redonner du sens à ses missions, à permettre une meilleure communication entre agents et entre les agents et leur direction. Les actions de qualité de vie au travail doivent permettre une meilleure prise en compte des besoins et spécificités de chaque poste, elles améliorent la limite entre vie privée et vie professionnelle. Les démarches de qualité de vie au travail visent également à promouvoir la santé et la sécurité au travail. Elles doivent permettre un maintien dans l'emploi avec des actions concrètes de suivi, formation, reconversion...

Elles visent globalement à ce que l'agent reste en poste et se sente bien sur son poste. Cela aura bien évidemment pour effet de réduire l'absentéisme et le turn-over. Et une baisse d'absentéisme est bénéfique non seulement à la collectivité du fait d'une meilleure qualité de service rendu, mais également à l'agent et à sa hiérarchie qui ne feront plus face à la surcharge de travail.

Il existe plusieurs actions proposées par la QVT, les principales sont la mise en place du télétravail, les dispositifs de maintien dans l'emploi, des ateliers sportifs (sport à la ville de Poissy) mais également des actions de préventions.

Concrètement, nous allons voir en profondeur ce que cela entraîne et concerne au niveau managérial et au niveau de l'agent.

II] La démarche de qualité de vie au travail à tous les niveaux de la structure / collectivité

Afin de mettre en place une démarche de QVT au sein d'une collectivité, il est nécessaire de savoir qui sont les acteurs et décideurs du processus ainsi que les actions et moyens à mettre en œuvre.

A) Au niveau de la structure et du management

Les managers de chaque collectivité ou établissements publics avec l'appuie des ressources humaines de la structure décident la mise en place d'une démarche de QVT. Ils mettent en place des outils qui doivent servir à améliorer le quotidien professionnel des agents. On retrouve dans ces outils, des médiateurs, des psychologues du travail et des préventeurs qui seront au contact des agents et feront le lien avec la hiérarchie, les Ressources humaines et

les organisations syndicales. Le management bienveillant en matière de QVT passe également par la création de dispositifs de maintien dans l'emploi, de bilans de compétences et des aides à la reconversion professionnelle.

La collectivité a le rôle important de s'intéresser au quotidien et aux missions des agents afin de mieux cerner les problèmes et pouvoir y apporter des solutions durables. Cela pourra se faire à l'aide de questionnaires ou réunions de personnel. La démarche QVT s'inscrit dans une vision globale de la structure en intégrant l'activité, les missions, les enjeux. Elle suit un processus et des étapes qui s'articulent dans le temps. Souvent une étape à la fois, par exemple la mise en place du travail à distance puis la création d'une salle de sport. Chaque élément de la démarche doit servir la collectivité et les agents. La démarche QVT se fait à plusieurs niveaux, sur le plan de l'égalité professionnelle, de la santé au travail, du management, du parcours professionnel, du bien-être au travail (climat social, tâches, horaires...) et du contenu du travail.

Ces actions se font de concert avec l'appui des agents.

B) Au niveau des agents territoriaux

Il est essentiel d'associer les agents dans le processus de mise en place d'une démarche de qualité de vie au travail. En effet, ils sont fortement concernés et surtout le bénéfice pour eux est également non négligeable. En intégrant les agents dans la démarche, les actions seront plus efficaces, en effet ils transmettront des informations cruciales sur leurs postes, missions qui contribueront à améliorer la qualité du service public rendus. Le fait de faire participer les agents améliorera la communication, le sentiment d'utilité à la structure et un engagement professionnel plus important. Il est donc nécessaire d'impliquer les agents dans la concertation, le partage du diagnostic et l'élaboration du plan d'action de la démarche QVT. Ils ont un rôle central dans son fonctionnement. Cela alimentera également le dialogue social et redonnera du sens au travail de chacun. La démarche QVT devrait redonner envie de venir au travail.