

PANORAMA 2018 « QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET SANTÉ DES AGENTS » LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL : UN ENJEU DE PERFORMANCE DURABLE DANS LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

**LE TAUX D'ABSENTÉISME POUR RAISON DE SANTÉ ATTEINT 9,8 % EN 2017
SELON L'ÉTUDE ANNUELLE DE SOFAXIS**

Partenaire de référence des acteurs territoriaux dans leur mission d'intérêt général, Sofaxis, une société du Groupe Sham, publie la nouvelle édition de son PANORAMA 2018 *Qualité de vie au travail et santé des agents*. Dans le contexte des mutations actuelles du monde territorial, la performance du service public et la qualité de vie au travail, dont le panorama se propose d'étudier les différents facteurs et interactions, se révèlent ainsi être deux enjeux majeurs étroitement liés : de l'engagement durable des agents territoriaux dépend la réussite des transformations en cours au sein des collectivités.

Les indicateurs clés de l'étude portant sur les absences pour raison de santé – *gravité, fréquence et exposition* – se stabilisent à un niveau élevé dans un contexte de croissance constante depuis 10 ans.

Dans un monde en profonde mutation et sur un secteur confronté lui-même à de profonds bouleversements, les agents territoriaux sont globalement satisfaits de leur qualité de vie au travail. Toutefois ce niveau s'érode, du fait des incertitudes quant à l'avenir des missions du secteur public territorial. Pour autant, l'étude met tour à tour en lumière des champs de satisfaction au travail témoignés par les agents, et des domaines de vigilance.

L'étude montre la corrélation entre ces trois axes : performance et qualité de service, qualité de vie au travail et absences pour raisons de santé ainsi que des pistes d'actions pour agir sur la qualité et la performance du service public au bénéfice des usagers.

« Sous l'impulsion du législateur qui incite à l'amélioration de la qualité des services publics et à l'évolution des administrations, le monde territorial conduit aujourd'hui une profonde transformation. Celle-ci adopte un triple visage : celui de la recherche de performance, d'un positionnement rénové de l'usage citoyen et enfin celui de la qualité de vie au travail et de l'employabilité durable des agents. L'étude Sofaxis l'enseigne : ces trois dynamiques, loin de s'entraver, se trouvent en réalité profitables les unes aux autres : les agents territoriaux ont à cœur de délivrer une mission adaptée aux enjeux de l'époque. » déclare **Vincent Lelong, Directeur Général de Sofaxis**.

LES ABSENCES POUR RAISON DE SANTÉ EN LÉGÈRE CROISSANCE, SE STABILISENT À UN NIVEAU ÉLEVÉ

L'étude Sofaxis révèle que le **taux d'absentéisme global en 2017 augmente de 3 %** pour atteindre **9.8 %** (contre 9,5 % en 2016), toutes natures d'absences confondues, soit l'absence tout au long de l'année de près de dix agents sur un effectif qui en compterait cent. Le taux d'absentéisme progresse de 33 % depuis 2007, avec près de trois agents absents de plus tout au long de l'année en dix ans.

Essentiellement constituée d'arrêts de courte durée, la **maladie ordinaire reste la cause majeure** des absences au travail pour raison de santé : elle représente à elle seule près de **la moitié du taux d'absentéisme** (49 %), plus de **8 arrêts sur 10** et les **¾ des agents absents**.

L'accident du travail (service, trajet et maladie professionnelle) représente la deuxième cause d'absence avec 13 % d'agents absents en 2017. L'arrêt dure en moyenne 64 jours, **en forte progression de plus de 5 jours en un an**. En 2017, près d'un agent et demi sur cent employés a ainsi été absent pour ce dernier motif.

En **fréquence**, les arrêts représentent **72 arrêts pour 100 agents** employés (vs. 71 en 2016).

S'agissant de l'**exposition**, **45 % des agents** - un chiffre relativement stable depuis 2015 - **ont été absents au moins une fois dans l'année**, dont 34 % pour maladie ordinaire, 6 % pour accident du travail, 3 % pour longue maladie/longue durée et 2 % pour maternité.

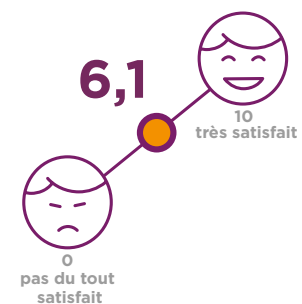
Tous arrêts confondus, la **durée moyenne d'arrêt atteint 39 jours d'absence par arrêt en 2017** : 261 jours pour les risques longs (longue maladie / longue durée), 22 jours pour la maladie ordinaire, 64 jours pour les accidents du travail et 102 jours pour la maternité.

Ces durées moyennes permettent d'expliquer l'augmentation globale de 33 % de la **gravité des arrêts depuis 10 ans**.

LES POINTS POSITIFS DE L'ÉTUDE :

LES AGENTS TERRITORIAUX GLOBALEMENT SATISFAITS DE LEUR QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La « satisfaction globale » constitue une donnée clé. Les agents attribuent une note de 6,1 sur 10 à leurs conditions de travail. **Plus de la moitié des agents se déclare satisfaite de ses conditions de travail (51 %) et plus d'un tiers d'entre eux exprime une satisfaction moyenne. 13 % sont insatisfaits.**



• Une autonomie et une marge de manœuvre satisfaisantes

Les personnels territoriaux expriment majoritairement leur satisfaction d'**être autonomes** dans l'exercice de leurs fonctions, et de disposer de la capacité de prendre des initiatives dans l'exercice de leur travail. Facteur principal de satisfaction en matière d'autonomie, **la clarté des tâches qui satisfait plus de neuf agents sur dix**.

Ce sentiment d'autonomie est à nuancer avec la difficulté d'interrompre momentanément leurs tâches **pour plus de 50 % des agents**, l'influence négative du retard des autres services sur leur propre travail **pour quatre agents sur dix**, le manque de créativité pour **près d'un agent sur deux**.

• Un sentiment largement partagé d'utilité et de fierté

Fierté du travail accompli et sens donné au travail procurent aux agents une vision très positive de leur métier, largement partagée par l'ensemble des personnels : **80 % d'entre eux expriment en effet le sentiment d'exercer un travail utile**, composé de tâches intéressantes et nécessaires, ce qui révèle **un fort engagement de leur part**.

La clarté des règles qui régissent l'exercice de l'activité est remise en question par certains agents (principalement les non encadrants) qui s'interrogent sur l'équité dans la prise de décision pour les deux tiers d'entre eux.

• Une bonne capacité à gérer les situations difficiles

Face à la diversité des situations rencontrées par les agents territoriaux (situations tendues ou émotionnellement difficiles), **plus de sept agents sur dix (74 %) estiment se sentir capables de les affronter**. Cependant, plus d'un tiers des personnels dit avoir vécu des tensions en interne avec des collègues de travail (38 %) ou avec leur hiérarchie (34 %).

LES POINTS DE VIGILANCE DE L'ÉTUDE :

UN NIVEAU DE SATISFACTION EN BAISSÉ AU COURS DES SIX DERNIERS MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE

Quatre agents sur dix estiment que leur niveau de satisfaction a décliné au cours des six derniers mois précédant leur participation aux enquêtes. Cette dégradation du niveau de satisfaction s'explique par la perception d'un déficit de communication - et la crainte de l'avenir engendré par les transformations du monde territorial. Ce n'est ainsi pas uniquement la pénibilité des tâches conjuguée au vieillissement global des acteurs qui entre en jeu, mais bien le ressenti d'un manque de vision, de reconnaissance ou de perte de sens. Autant de composantes émotionnelles qu'il est important de prendre en compte pour assurer un engagement durable des personnels, facteur clé de succès pour les transformations actuellement en cours.

- **Un sentiment d'incertitude face à l'avenir et aux perspectives d'évolution**

Près de la moitié des agents (42 %) affirme ne pas être informé sur la vie et les projets de leurs structures. 43 % ne s'estiment pas consultés lorsqu'interviennent des changements organisationnels ou techniques. Ce déficit de communication et d'information lorsque les changements interviennent dans les collectivités est un sujet de préoccupation majeur. Cette insatisfaction porte également sur les **possibilités d'évolution, insuffisantes pour six agents sur dix.**

- **Une charge de travail perçue comme importante et intense**

La charge, le rythme, l'intensité et la répétitivité du travail ainsi que ses conditions d'exécution pèsent sur la satisfaction exprimée par les agents : un agent sur deux juge sa charge de travail importante, 69 % relèvent un rythme élevé et intensif et 64 % une interruption fréquente de ses tâches.

Néanmoins, la variété et la diversité des tâches ainsi que la possibilité d'évoluer dans son métier en apprenant de nouvelles choses sont considérées comme des facteurs positifs et motivants.

- **Des interactions sociales inégales mais déterminantes**

La qualité des rapports sociaux au travail revêt une importance fondamentale pour les personnels. **32 % estiment que leur responsable ne leur apporte pas assez de soutien dans les situations difficiles et 33 % que leur responsable ne se préoccupe pas du bien-être de ses équipes.**

À l'inverse, les relations de travail avec les pairs sont perçues positivement : **79 % affirment que leurs collègues les aident à mener leurs tâches à bien et 81 % témoignent de l'intérêt que leur manifestent leurs collègues.**

LES PISTES D'ACTION POUR AGIR SUR LA QUALITÉ ET LA PERFORMANCE DU SERVICE PUBLIC AU BÉNÉFICE DES USAGERS

Prendre en compte et agir sur l'ensemble des différents facteurs qui caractérisent la qualité de vie au travail permet une action efficace sur la qualité et la performance du service public rendu aux usagers. Des leviers d'action au service de l'organisation des collectivités peuvent s'articuler autour de :

- **La valorisation du travail** accompli par les agents pour assurer une meilleure reconnaissance du service public auprès des usagers,
- **La valorisation et le développement des compétences** des agents territoriaux à travers des programmes de formation pour soutenir leur engagement durable à toutes les étapes de la carrière professionnelle,
- **L'amélioration des organisations** avec un accent particulier mis sur les relations humaines pour garantir une véritable équité, respecter la place de chacun dans le groupe, mais aussi l'interaction entre collègues et le rôle de soutien indispensable du management,
- **Une communication plus large** au sein des structures pour partager une vision de l'avenir impliquant les personnels.

Pour Pierre Souchon, Directeur des services Groupe Sham, « ce sont autant de pistes d'actions pour œuvrer à l'amélioration de la qualité de vie au travail des agents et leur performance : la qualité des missions exercées, la satisfaction de l'utilisateur, la fierté et le sentiment d'utilité qui en résultent sont ainsi les premiers promoteurs de la qualité de vie au travail des acteurs territoriaux. »

MÉTHODOLOGIE

La population concernée par l'étude territoriale regroupe un échantillon inégalé de 426 000 agents affiliés à la CNRACL, répartis dans 16 300 collectivités assurées pour toutes les natures d'arrêt (maladie ordinaire, maternité, longue maladie/longue durée et accident du travail). Le champ d'étude est constitué de l'ensemble des arrêts de travail déclarés entre 2007 et 2017.

L'analyse porte sur le croisement des principaux indicateurs statistiques : la **gravité** (la durée des arrêts), la **fréquence** (le nombre d'arrêts) et l'**exposition** (la proportion d'agents concernés).

INDICATEURS DES ABSENCES AU TRAVAIL POUR RAISON DE SANTÉ

Taux d'absentéisme : part du temps de travail perdu en raison des absences (exprimé en %). Il permet de visualiser directement le poids de l'absentéisme sur l'effectif étudié.

-> Mode de calcul : $[(\text{nombre total de jours d'absence}) \times (5/7)] / (\text{effectif étudié} \times \text{nombre de jours travaillés moyen par an et par agent})$.

Fréquence : nombre d'arrêts pour 100 agents employés. Elle permet de mesurer l'occurrence des arrêts sur une population de 100 agents.

-> Mode de calcul : $[(\text{nombre d'arrêts}/\text{effectif étudié}) \times 100]$.

Exposition : proportion d'agents absents (exprimée en %). Elle permet de déterminer la part des agents qui se sont arrêtés au moins une fois sur la période d'étude.

-> Mode de calcul : $[\text{nombre d'agents absents}/\text{effectif étudié}]$.

Gravité : durée moyenne d'arrêt. Elle permet de déterminer le nombre moyen de jours d'absence par arrêt.

-> Mode de calcul : $[\text{nombre de jours d'arrêt}/\text{nombre d'arrêts}]$.

CHIFFRES CLÉS 2017

- **TAUX D'ABSENTÉISME** :
9,8 % / + 3 % EN UN AN ET + 33 % DEPUIS 2007
- **FRÉQUENCE** :
772 ARRÊTS/100 AGENTS EMPLOYÉS
- **EXPOSITION** :
45 % D'AGENTS ABSENTS AU MOINS 1 FOIS
- **MALADIE ORDINAIRE** :
+ DE 8 ARRÊTS/10

www.sofaxis.com Twitter : @Sofaxis

CONTACTS PRESSE :

Agence EKNO :
Christine Savoie - 06 46 90 34 23 - christine.savoie@ekno.fr
Xavier Cayon - 06 23 12 63 46 - xavier.cayon@ekno.fr

À propos de Sofaxis

Partenaire de référence des acteurs territoriaux dans leurs missions d'intérêt général, Sofaxis s'implique depuis plus de 30 ans auprès des collectivités, de leurs élus et agents, en leur proposant des solutions de protection, de pilotage, d'assurance et de prévention de leurs risques d'activité, contribuant directement à la performance des services publics. Avec plus de 500 collaborateurs et près de 900 000 personnes protégées, Sofaxis a enregistré en 2017 un montant de près de 500 millions d'euros de primes collectées. Sofaxis est une société du Groupe Sham, groupe mutuel d'assurance européen qui propose à l'ensemble des acteurs de la santé, de l'action sociale et des territoires des solutions de gestion, de prévention et d'assurance des risques liés à leur activité. Avec près de 1 000 collaborateurs en France, en Italie, en Espagne et en Allemagne, le Groupe Sham a enregistré en 2017 un montant de 829 millions d'euros de primes collectées.



sofaxis

L'EXPERT EN ASSURANCE
DU MONDE TERRITORIAL

une société du  groupesham