

Observatoire du climat social dans les collectivités territoriales

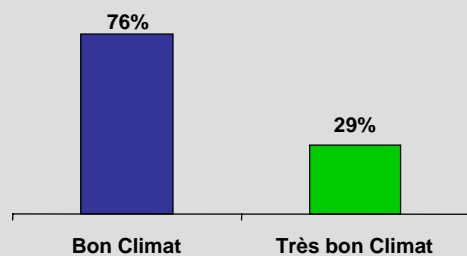
Climat social**Une situation positive...**

Une nette majorité d'agents, soit 63 %, considère que le climat social de leur collectivité est bon. Très peu d'entre eux (5 %) le jugent Très bon tandis que 12 % le qualifient de Très tendu.

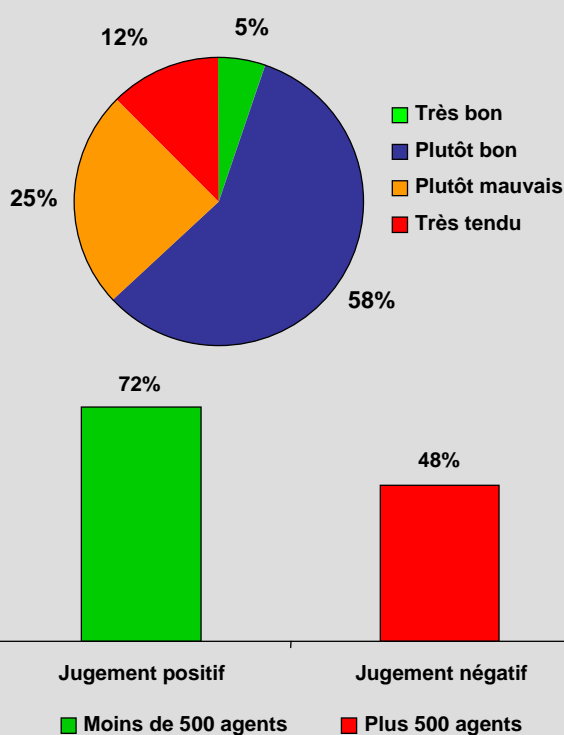
Il est à souligner que l'on trouve 72 % de jugements positifs dans les mairies comprenant moins de 500 agents alors que 48 % des répondants appartenant à des mairies de plus de 500 agents qualifient le climat social de négatif.

Ce résultat est à compléter par les 76 % d'agents qui jugent bon le climat social dans leur service ; ils sont même 29 % à le trouver Très bon. Si l'on s'attarde sur la catégorie d'appartenance de l'agent (A, B, C), on constate un écart assez faible (de 69 % à 81 % d'opinion positive selon la catégorie). On peut en déduire que le management direct est positivement perçu par les agents.

Le climat social dans les services est un :



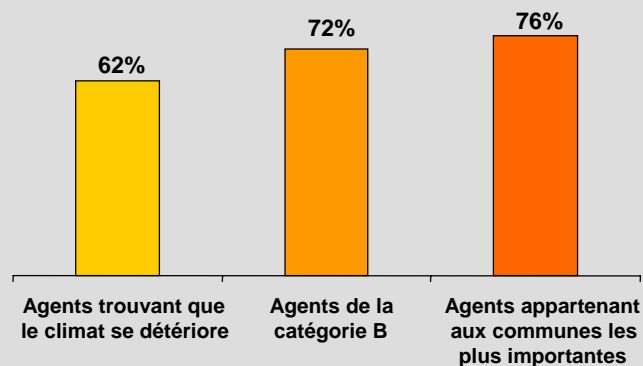
Globalement comment jugez-vous le climat social dans votre collectivité ?

**Climat social****... mais néanmoins incertaine**

Si l'on peut noter avec satisfaction un bon niveau de climat social, peu ou prou, on doit s'arrêter devant les 62 % d'agents qui considèrent que le climat a tendance à se détériorer. Ce sont les agents de catégorie B qui sont les plus négatifs avec 72 % et ceux appartenant aux communes les plus importantes avec 76 %.

Les sources de ce ressenti sont soit une incertitude quant à l'avenir, soit une dégradation réelle de la qualité de la situation de travail. Un suivi régulier des clefs constituantes du climat social et de leur évolution est un moyen de cerner la nature des éléments en cause.

% de gens trouvant que le climat social se détériore ces derniers mois ?



Connaissance des autres services

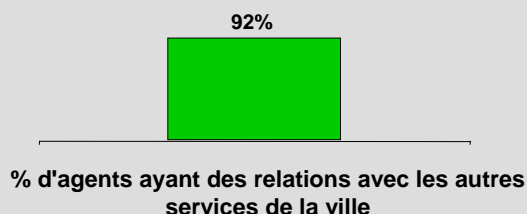
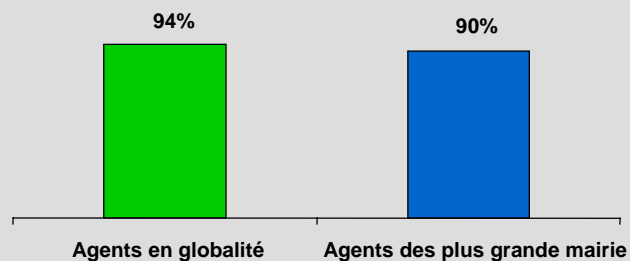
Les agents ont une excellente connaissance des services au public

Les agents déclarent massivement (94%) connaître les services rendus au public de leur collectivité. Le résultat le moins élevé se rencontre dans les plus grandes mairies, tout en restant à un excellent niveau avec 90 %.

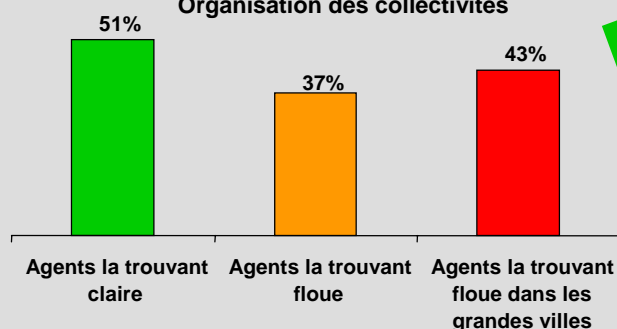
Une des raisons de cette situation est sans doute l'existence d'une certaine transversalité : 92 % des agents ont des relations avec les autres services de la ville.

C'est donc, globalement, un constat de transparence et de compréhension que l'on peut faire sur l'activité de la mairie en direction du public ; cela est favorable à l'information et l'orientation de ce public.

% d'agents connaissant les services au public de leur collectivité



Organisation des collectivités



Organisation des collectivités

Des améliorations possibles

51 % des agents trouvent l'organisation de leur collectivité claire. Ils sont 37% à considérer le contraire, ce qui est encore plus vrai dans les mairies les plus importantes avec 43% d'agents ; sans doute trouve-t-on ici l'indice d'un potentiel réel d'amélioration de la productivité de l'organisation du travail.

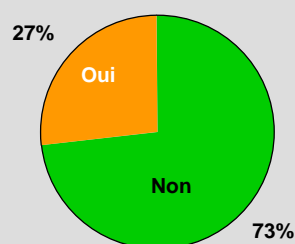
Discrimination:

Quelques sources de tension

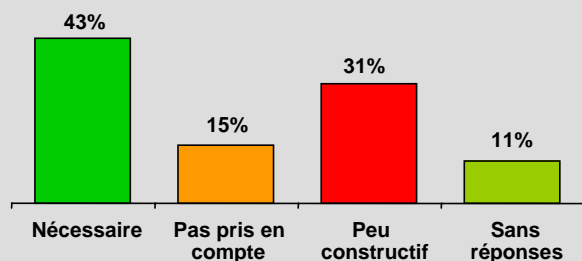
Pour 73 % des agents, il n'y a pas d'acte discriminatoire relatif à la gestion du personnel dans leur municipalité.

Néanmoins, 27 % perçoivent le contraire. C'est un point sur lequel il est important de se pencher car il recèle une évidente source de tension ; soit il faut veiller à lever certaines ambiguïtés, soit quelques dysfonctionnements méritent qu'on s'y attarde.

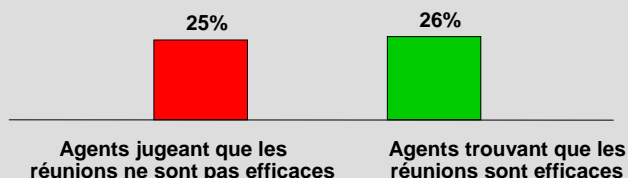
Pensez-vous que, dans votre mairie, il y ait des actes discriminatoires



Les instances paritaires (CTP-CAP-CHS) :



Vous pensez que les réunions sont efficaces :



Dialogue social:

Un axe à valoriser et renforcer

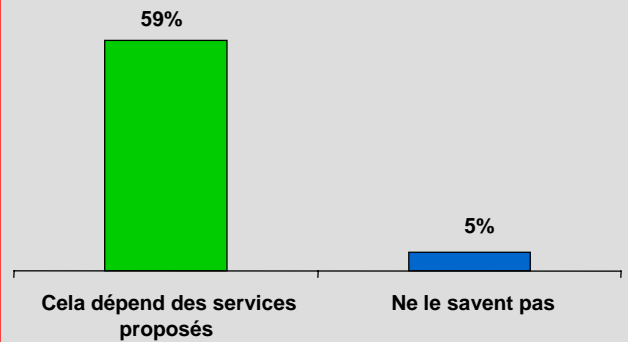
La moitié des agents n'a pas assez d'information sur les réunions élus, direction, représentants du personnel pour émettre un avis sur ce type d'échange (ce qui est également vrai quelle que soit la catégorie de l'agent) ; or comme nous savons que les agents considèrent utiles les instances paritaires (41%), on peut penser qu'une meilleure communication serait favorable à l'amélioration de la perception des agents et donc du climat social général.

26% des agents trouvent ces réunions efficaces contre 25 % qui les jugent inefficaces. Là encore, on relève un espace d'amélioration de la situation.

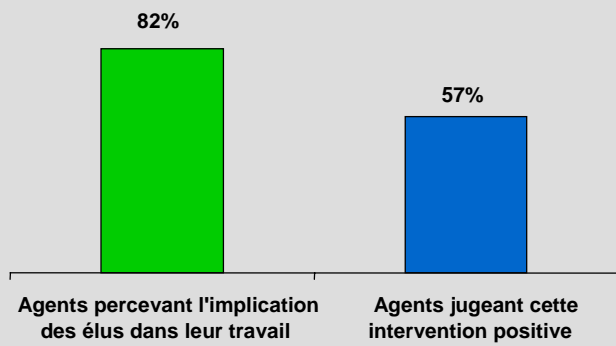
Reconnaissance du travail par les usagers : Une réalité nuancée

La réponse des agents est nuancée et sans doute assez réaliste. Dans 59 % des cas, ils considèrent que cela dépend des services proposés. Notons également que seuls 5 % n'ont pas d'opinion ; cela dénote l'excellent niveau de relation entre les agents et les habitants. Aussi, cas par cas, la qualité des services devrait être étudiée afin de l'améliorer ou de mieux la faire prendre en compte par son usager. Selon la taille de la commune, on constate que plus elle est importante, plus les avis positifs deviennent nuancés.

Avez-vous l'impression que le travail des agents est reconnu par les usagers?



Dans le cadre de votre travail, les élus interviennent-ils?



Place des élus Une présence toute particulière

82 % des agents perçoivent l'implication des élus dans le cadre de leur travail ; la présence des élus est donc très importante, ce qui est sans doute la caractéristique la plus originale des municipalités.

Notons que 57 % jugent positivement cette intervention et que 5 % des 18 % d'agents n'étant pas en contact avec des élus souhaitent un renforcement de leur présence.

Reste à savoir si l'avis négatif émis par le quart des agents est lié à la personnalité des élus considérés et des agents interrogés ou s'il est possible de trouver un fonctionnement pertinent qui donne toute sa valeur ajoutée aux uns et aux autres.

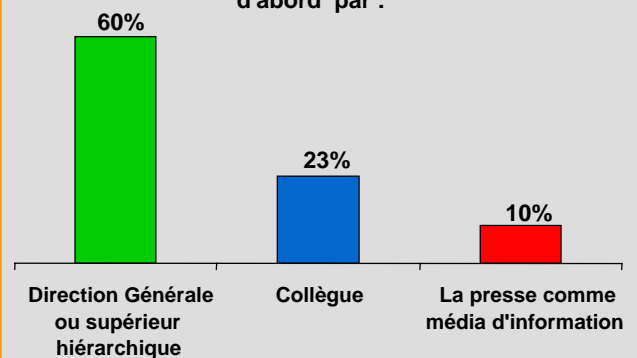
Circulation de l'information La hiérarchie en position centrale

60 % des agents apprennent une nouvelle décision soit par leur supérieur hiérarchique soit par une information de la Direction Générale.

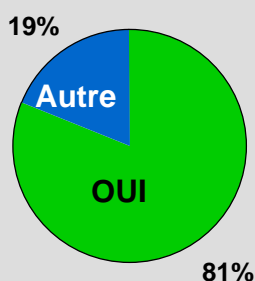
Pour 23%, c'est un collègue qui est le premier informateur.

Signalons que près de 10 % des agents citent la presse comme média d'information ; le cas est donc bien marginal, mais il traduit un défaut de fonctionnement dans ces mairies qui peut être en partie lié à la taille.

Quand la municipalité décide, vous l'apprenez d'abord par :



% d'agents souhaitant recevoir cette étude ou participer à la suivante?



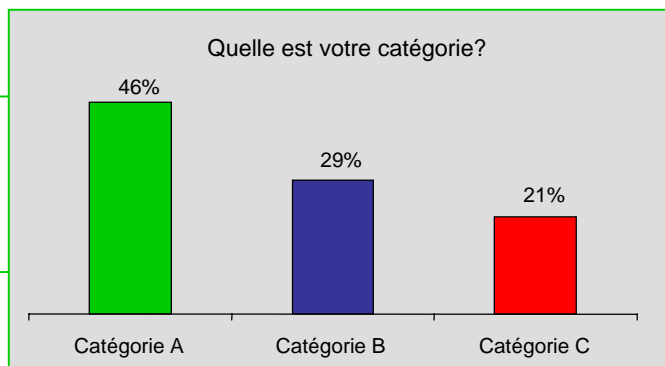
Climat social Un intérêt marqué par les agents pour ce sujet

L'intérêt de cette enquête auprès des agents est vif puisque plus de 81% souhaitent recevoir cette étude ou participer à la suivante.

Sans doute est-ce la preuve qu'elle répond à une attente: celui de mieux connaître et faire corps avec sa communauté professionnelle, celui de l'importance pour tout un chacun d'un bon climat social.

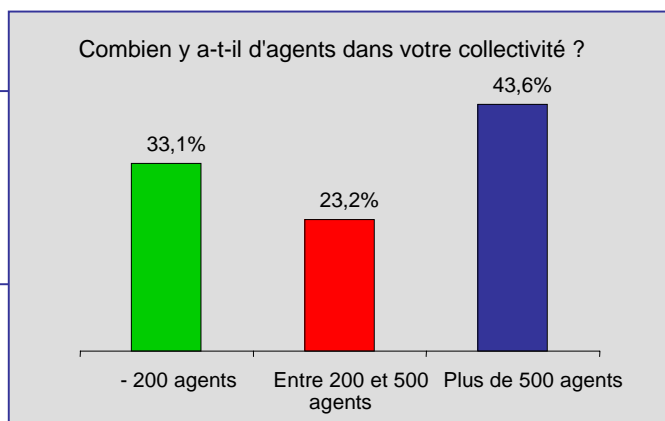
Les agents interrogés Les catégories représentées

Si la catégorie A recueille plus 45 % des effectifs, les deux autres catégories sont largement représentées avec 29 % et 21 % des effectifs.



Les agents interrogés La taille des collectivités

Les répondants relèvent des trois catégories proposées. Chacune est bien représentée avec une présence plus marquée des collaborateurs de collectivités employant plus de 500 agents.



Les éléments de signalétique nous permettent de constater que l'effectif des répondants représente une grande variété de situation professionnelle. Aussi pouvons-nous conclure que l'enquête permet de donner une représentation intéressante des agents des collectivités locales et, en particulier, du climat social et des éléments caractérisant les situations des uns et des autres.

Cette première interrogation a été réalisée du 15 mai au 15 juin 2003 par Internet après un e-mailing auprès de l'essentiel des plus grandes communes. Elle a permis d'enregistrer la participation de 314 répondants. Les résultats présentés sont non redressés.

Les principales communes d'appartenance des agents participants :

Aigrefeuille	Herrlisheim	Quimperle
Alençon	Ingre	Reims
Angers	Lamballe	Rennes
Antibes	Lannion	Rosny sous Bois
Bobigny	La Rochelle	Rumilly
Bonneuil sur Marne	Le havre	Saint Avertin
Bourg-la-reine	Lons	Saint Sulpice
Caen	Lourdes	Saint Vallier
Champagneulle	Macon	Salaise sur Sanne
Charlevillemezieres	Manosque	Sarlat
Chateaufeuille	Marseille	St Pourcain sur Sioule
Martigues	Metz	Thouars
Clamart	Montreuil	Toulouse
Cognac	Mont st Aignan	Valenciennes
Ducres	Morzine	Vichy-Valallier
Eaubonne	Mougins	Villard de Lans
Elancourt	Nancy	Villeneuve-Le-Roi
Epemay	Nantes	
Escalquens	Orleans	
Evreux	Orvault	
Firmi	Parthenay	
Fontenay le Comte	Pignan	
Gagny	Plumergat	
Grenoble	Queven	



Observatoire du climat social dans les collectivités territoriales

Qu'est-ce qu'Infocity

Infocity est un outil d'audit de climat social. Il est la mise en œuvre d'un baromètre du climat social : réalisation d'une enquête et exploitation des données ; il sert à mesurer les déterminants de l'efficacité d'une organisation de travail et de celle des facteurs de changements mis en œuvre.

Pourquoi mettre en place Infocity

Le facteur humain prend une place déterminante dans la réussite et le dynamisme des organisations. Les échecs et les succès sont dus très souvent au degré de mobilisation et de motivation des hommes.

Il y a donc la nécessité d'avoir une vision claire de l'organisation, du management et de l'efficacité de ses services par le biais d'un audit de ses ressources internes.

Qu'apporte Infocity

- Comprendre et analyser les freins, motivations et attentes des agents au sein de la Ville ;
- Identifier les points de dysfonctionnement, notamment par rapport aux objectifs ;
- Disposer de données fiables, qualitatives et quantitatives pour structurer vos actions ;
- Aider les personnels à mieux évaluer la qualité perçue des services rendus ;
- Mesurer dans le temps l'impact des mesures prises sur l'évolution du climat social et de l'efficacité du travail des services municipaux.

Infocity est un outil moderne car tourné vers la contribution de chacun pour la réussite d'un meilleur service public.

PROCHAINE ENQUETE, POUR EN SAVOIR PLUS, LES RESULTATS :
www.infocity.com