

**Bien
dans mon
travail**



ACCEIS

Cabinet de Conseil et d'Etudes
en Ingénierie Sociale



Conseil et formation
prévention des risques
psychosociaux

ÉVALUATION ET PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Synthèse des résultats de l'enquête

*A votre demande, la direction des Ressources humaines
vous remettra l'ensemble des résultats chiffrés de l'enquête.*

La mairie de Blagnac s'est engagée dans une démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail portant sur deux axes : la prévention des risques psycho-sociaux (RPS) et l'accompagnement des managers. Le premier volet de cette démarche s'est traduit par une vaste enquête permettant d'évaluer les risques psycho-sociaux auprès de l'ensemble des personnels permanents. En voici les résultats, livrés sous forme de synthèse.

Rappel des objectifs de l'enquête

L'objectif premier est d'établir une cartographie du vécu au travail et de repérer les agents les plus concernés par tel ou tel type de facteurs de risques. Le diagnostic ainsi établi constitue le préalable indispensable à l'élaboration d'un plan de prévention des risques psycho-sociaux.

Quatre objectifs ont guidé l'enquête :

1. Identifier les facteurs de risque les plus présents au sein de la Collectivité (évaluation de la fréquence des risques) et les plus générateurs d'effets négatifs pour les agents (évaluation de la gravité générée par ces facteurs en terme d'impacts sur leur situation de travail).

2. Identifier les populations à risque, c'est-à-dire les agents significativement les plus exposés aux facteurs de RPS.

3. Evaluer les niveaux de RPS en termes d'effets et de conséquences sur la santé des agents (stress, burn-out).

4. Permettre d'en **déduire des actions correctrices les plus adaptées** pour prévenir les situations de RPS.

Nature et déroulement de l'enquête

Le questionnaire comportait 118 questions et a été diffusé à l'ensemble des agents début juillet 2017. Les agents étaient libres de répondre, en tout anonymat, au questionnaire qui leur était adressé.

Les agents ont déposé leur questionnaire dans des urnes de collecte mises à disposition sur plusieurs sites de la Collectivité. Un envoi par courrier postal était également possible à l'adresse du cabinet des consultantes. Pour les agents en arrêt maladie, les questionnaires, accompagnés d'une enveloppe T, ont été envoyés à leur domicile.

La collecte des questionnaires déposés dans les urnes a été assurée par les consultantes jusqu'au 5 sep-

tembre 2017. **Au final, 563 questionnaires ont été collectés (dont 38 par voie postale) ce qui représente un taux de participation de 68%.**

Deux étapes à venir

- **Décembre 2017 et janvier 2018 : des groupes de travail avec les agents (une réunion dans chaque Unité de Travail (UT), soit 35 réunions au total).**

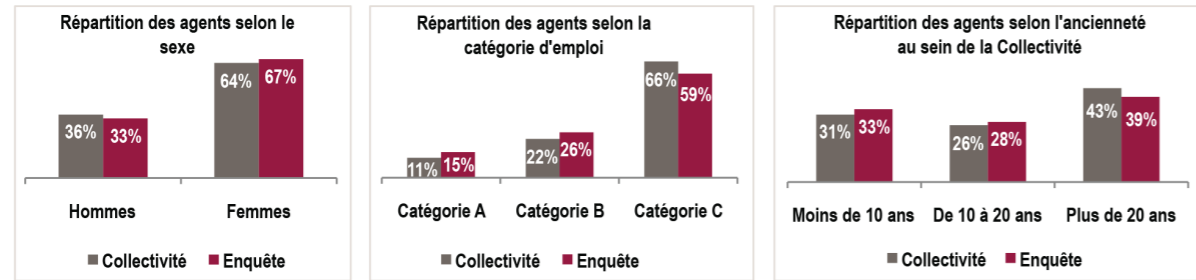
A partir des résultats du diagnostic RPS de l'UT concernée, l'objectif des réunions de travail sera de co-construire avec les agents un plan d'actions à mettre en œuvre pour prévenir les RPS au sein de leur Unité de Travail. Chaque agent est invité à s'inscrire dans le groupe de travail correspondant à son UT.

- **Février 2018 : des groupes de travail avec les encadrants (directeurs, responsables de service, chefs de secteurs...).** Objectif : au regard des résultats du diagnostic RPS et des plans d'actions élaborés lors des groupes de travail avec les agents, repérer les leviers d'actions organisationnels et managériaux pour une meilleure qualité de vie au travail et définir un plan d'accompagnement à destination des managers.

Plus de deux agents sur trois (68%) ont répondu au questionnaire

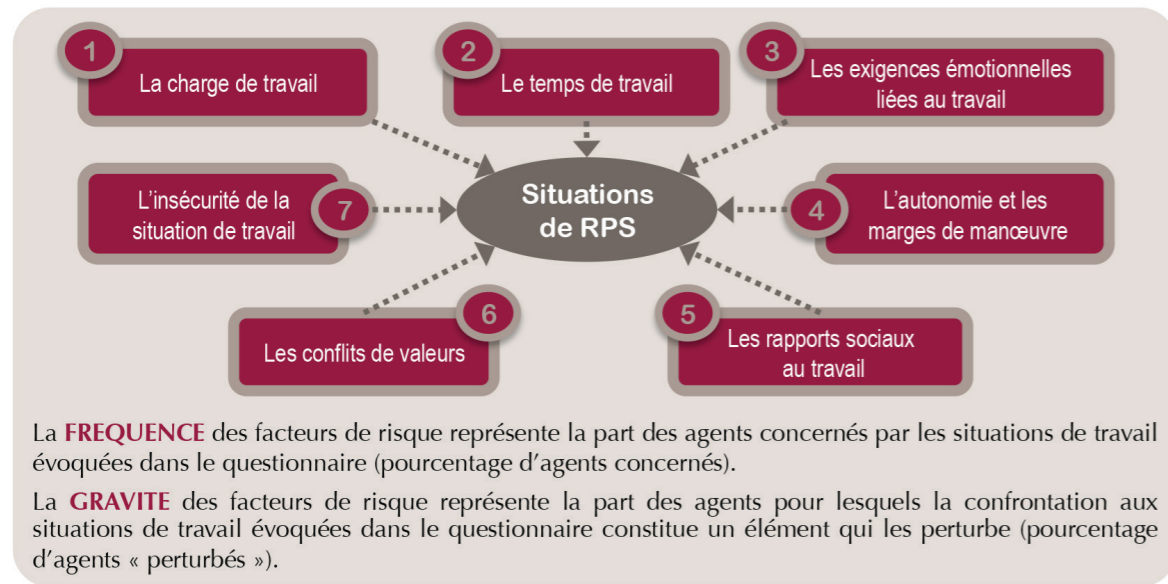
Sur les 825 agents permanents ayant été rendus destinataires du questionnaire, 563 ont répondu à l'enquête, soit un taux de participation de 68%. Ce taux de retour est considéré comme statistiquement significatif et représentatif de l'ensemble des agents de la Collectivité. De plus, comparativement à la répartition des effectifs au sein de la Collectivité, on constate que l'échantillon d'enquête est représentatif selon le sexe, la catégorie d'emploi et l'ancienneté. Les répartitions des répon-

dants à l'enquête selon ces trois critères sont en effet proches de celles observées au sein de l'ensemble des agents de la Collectivité. Autrement dit, les femmes ont comparativement autant répondu que les hommes, les agents de catégorie C ont comparativement autant répondu que les agents de catégories A ou B et la répartition des répondants à l'enquête selon l'ancienneté est également proche de celle observée pour l'ensemble des agents de la Collectivité.



Précisions sur la présentation des résultats de l'enquête

L'analyse statistique des questionnaires a été menée de manière à répondre aux objectifs de l'enquête, à savoir :
 > **Évaluer la fréquence et la gravité des 7 facteurs de risques** reconnus scientifiquement comme générateurs potentiels de RPS :

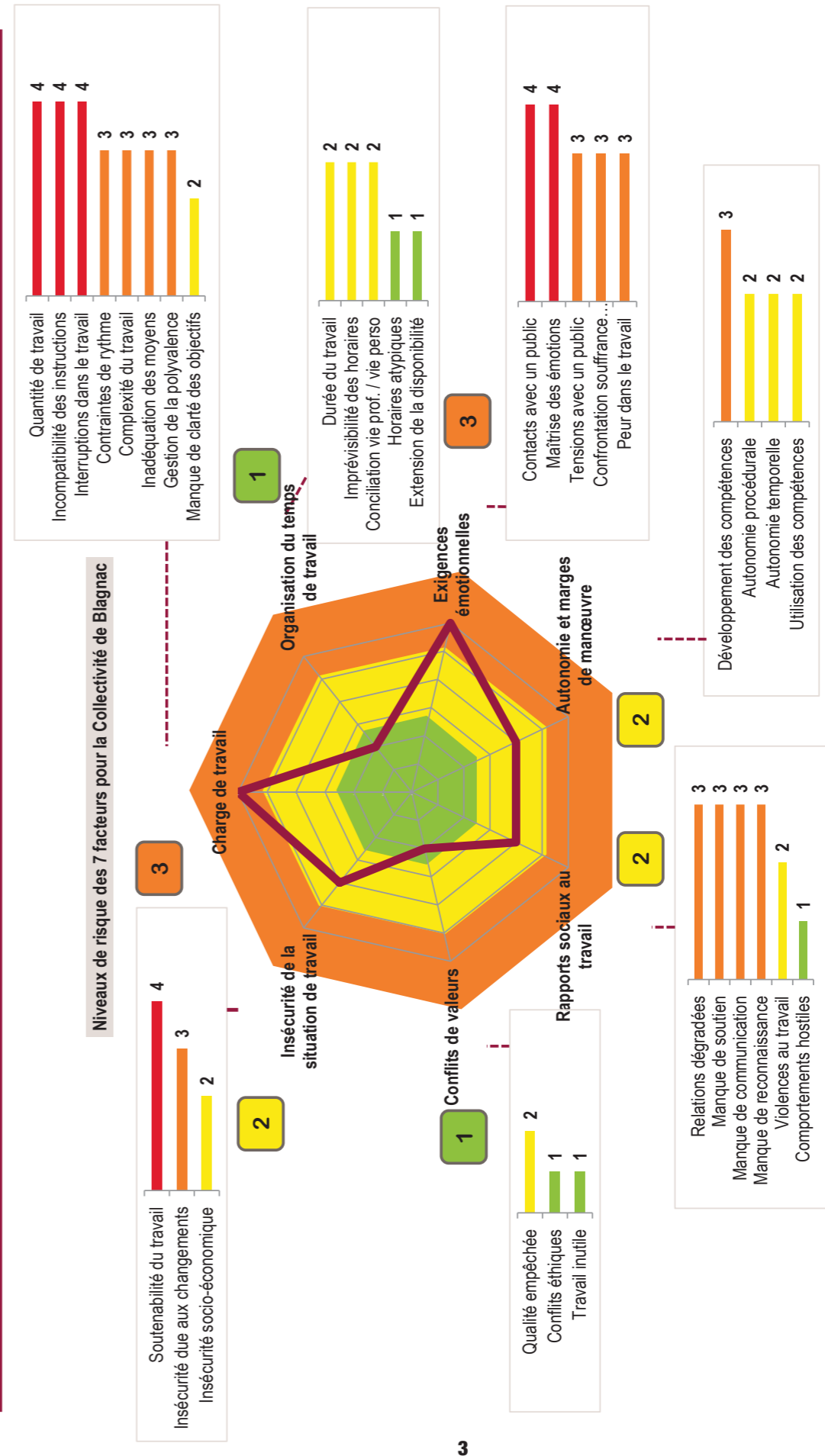


> **Évaluer le niveau de risque de chaque facteur.** Le croisement de la fréquence et de la gravité permet de définir **4 niveaux de risque** pour chaque facteur de RPS au sein de la Collectivité (cf. tableau ci-contre).

Niveau 1	Risque faible	Niveau 3	Risque élevé
Niveau 2	Risque modéré	Niveau 4	Risque très élevé

> **Identifier les populations les plus à risque,** c'est-à-dire les catégories d'agents les plus exposées aux facteurs de RPS. Les niveaux de risque ont ainsi été calculés pour chaque population définie selon les caractéristiques personnelles et professionnelles des agents (sexe, ancienneté au sein de la Collectivité, catégorie d'emploi (A, B ou C), lieu d'emploi au travers de l'Unité de Travail (UT), statut d'encadrants ou de non encadrants). Précisons que **les résultats par Unité de Travail (UT) ne sont pas présentés dans cette synthèse.** Cette présentation sera réalisée lors des groupes de travail organisés avec les agents (encadrants et non encadrants) à partir du mois de décembre 2017.

Synthèse des résultats et des niveaux de risque observés pour les 7 facteurs



Deux facteurs de risque ressortent particulièrement sur la Collectivité : la charge de travail et les exigences émotionnelles liées au travail (niveaux de risque élevés évalués à 3). Pour trois autres facteurs, le niveau de risque est plus modéré (évalué à 2) : l'autonomie et les marges de manœuvre, les rapports sociaux au travail et l'insécurité de la situation de travail. En revanche, l'organisation du temps de travail et les conflits de valeurs constituent un risque faible (évalué à 1) pour la Collectivité. Toutefois, pour l'ensemble des facteurs, il conviendra d'agir sur l'une ou l'autre de leurs dimensions car, même si le facteur global est « au vert » (par exemple, l'organisation du temps de travail), certaines dimensions de ce facteur constituent un risque plus élevé (par exemple, l'imprévisibilité des horaires de travail qui est « en jaune »).

Facteur de risque n°1 - la charge de travail perçue par les agents

Des conditions de travail à améliorer

Risque 3 En prenant en compte l'ensemble des 8 dimensions du facteur « Charge de travail », le niveau de risque est évalué à 3 et correspond donc à un risque élevé pour les agents de la Collectivité.

La quasi-totalité des aspects de la charge de travail sont à prendre en compte pour limiter ce risque :

- **La quantité de travail** (risque de niveau 4 – très élevé) : une forte majorité d'agents (85%) estiment avoir une quantité de travail trop importante et cela constitue un aspect de leur travail qui les perturbe (40% des agents).

- **Les conditions dans lesquelles le travail est réalisé** : hormis le manque de clarté des objectifs (constituant un risque modéré de niveau 2), pour l'ensemble des autres dimensions liées aux conditions d'exécution du travail, des marges de progrès devront être définies dans les actions de prévention :

. **Des interruptions qui morcellent le travail** (risque de niveau 4 – très élevé) : plus de deux agents sur trois disent être trop souvent interrompus (72%) ou dérangés (68%) dans leur travail et la plupart d'entre eux jugent cet aspect de leur situation de travail comme négatif et perturbant.

. **L'incompatibilité des instructions reçues qui perturbe les agents** (risque de niveau 4 – très élevé) : même si seulement un tiers des agents évoquent être confrontés à des demandes contradictoires (32%) ou des attentes différentes (36%) par rapport à leur travail, cela perturbe systématiquement tous les agents concernés. C'est la raison pour laquelle ce type de risque est considéré comme très élevé au sein de la Collectivité.

. **Des contraintes de rythme de travail importantes** (risque de niveau 3 – élevé) : près d'un agent sur deux (41%) disent subir des contraintes de rythme trop importantes pour exécuter leur travail et près de deux tiers (63%) disent être constamment pressés par le temps, cela constitue un aspect négatif et perturbant de leur situation de travail.

. **Un travail jugé comme de plus en plus exigeant** (risque de niveau 3 – élevé) : une forte majorité d'agents estiment que leur travail est devenu de plus en plus complexe (72%) nécessitant une attention trop soutenue (61%).

. **Un manque de moyens pour atteindre les objectifs fixés** (risque de niveau 3 – élevé) : la majorité des agents (55%) disent ne pas avoir les moyens humains (formation, effectifs...) suffisants pour atteindre les objectifs qu'on leur fixe et ce manque de moyens constitue un aspect perturbant pour 43% des agents.

. **Une forte polyvalence des activités demandée aux agents** (risque de niveau 3 – élevé) : 85% des agents disent devoir régulièrement exécuter plusieurs tâches en même temps et cette polyvalence perturbe 42% des agents.

Facteur de risque n°2 - la durée et l'organisation du temps de travail

Une organisation du temps de travail satisfaisante mais des aspects qui perturbent l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle

Risque 1 En prenant en compte les 5 dimensions du facteur « Temps de travail », le niveau de risque est évalué à 1 et correspond donc à un risque faible pour les agents de la Collectivité.

Trois aspects du Temps de travail doivent toutefois être améliorés :

- **La durée du travail** (risque de niveau 2 – modéré) : Il est actuellement admis qu'une durée hebdomadaire de travail systématiquement supérieure à 45h a des impacts sur la santé à moyen terme. Pour la Collectivité, un quart des agents (25%) sont concernés par ce type de risque mais de façon occasionnelle. C'est la raison pour laquelle le risque reste modéré.

- **L'imprévisibilité des horaires de travail** (risque de niveau 2 – modéré) : près d'un tiers des agents (31%) ne

connaissent pas suffisamment à l'avance les changements dans leur planning et la majorité des agents concernés ne le vivent pas bien (19%).

- **Les difficultés de conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle** (risque de niveau 2 – modéré) : pour 32% des agents, les contraintes professionnelles influencent la qualité de leur vie personnelle et cela a un impact négatif et perturbant pour la totalité des agents concernés. Précisons par ailleurs que la majorité des agents (51%) disent être contraints de faire des heures supplémentaires.

-> Soulignons que l'ensemble de ces facteurs sont liés : les heures supplémentaires et l'imprévisibilité des horaires de travail ont, à terme, des effets néfastes sur l'équilibre entre la vie au travail et la vie hors travail, et donc sur la santé.

Facteur de risque n°3 - les exigences émotionnelles liées au travail

De fortes exigences émotionnelles vécues par les agents dans leur situation de travail qui doivent davantage être prises en compte

Risque 3 En prenant en compte les 5 dimensions du facteur « Exigences émotionnelles liées au travail », le niveau de risque est évalué à 3 et correspond donc à un risque élevé pour les agents de la Collectivité.

Tous les aspects des exigences émotionnelles liées au travail sont à prendre en compte pour en limiter les effets. Deux éléments doivent être tout particulièrement soulignés et pris en compte en terme de prévention :

- **Le nombre d'agents concernés** par les différentes dimensions du facteur est particulièrement élevé : 92% des agents sont en **contact avec un public** (risque de niveau 4 – très élevé), plus de deux tiers des agents (66%) sont amenés à **vivre des situations de tension avec un public** (risque de niveau 3 – élevé) et la majorité des agents (53%) sont **confrontés à des situations de personnes en souffrance** (risque de niveau 3 – élevé).

- **Les répercussions sur les agents** des exigences émotionnelles liées au travail en terme :

- de **maîtrise des émotions** (risque de niveau 4 – très élevé) : plus de trois agents sur quatre (77%) disent devoir « faire bonne figure » ou faire semblant d'être de bonne humeur en toutes circonstances

- de **peur ressentie au travail** (risque de niveau 3 – élevé) : 44% des agents craignent de vivre des relations conflictuelles au travail et plus d'un agent sur quatre (27%) ressentent une peur de ne pas arriver à faire leur travail. Logiquement, ces peurs ressenties au travail ont des impacts en terme de gravité pour la totalité des agents concernés.

-> Si certaines situations de travail ne peuvent éviter la confrontation à ce type de facteur (par ex., les métiers de services au sens large), il est nécessaire de prendre en compte les effets que ces exigences émotionnelles induisent chez les agents (en se donnant les moyens, par exemple, que les agents puissent s'exprimer sur ces situations vécues).

Facteur de risque n°4 - l'autonomie et les marges de manoeuvre

Une autonomie à renforcer et des situations professionnelles qui ne favorisent pas assez le développement des compétences des agents

Risque 2 En prenant en compte les 4 dimensions du facteur « Autonomie et marges de manoeuvre », le niveau de risque est évalué à 2 et correspond donc à un risque modéré pour les agents de la Collectivité.

- La quasi-totalité des aspects de **l'autonomie** (procédurale, temporelle, utilisation des compétences) constitue un risque modéré de niveau 2. On peut noter en effet que la majorité des agents (50%) manquent d'autonomie dans l'organisation de leur rythme de travail (même si cela ne constitue pas un élément perturbant pour la majorité d'entre

eux), 40% des agents sont soumis au contrôle permanent de leur responsable hiérarchique et 40% des agents estiment que leur poste actuel ne correspond pas à leur formation.

- En revanche, la dimension « **développement des compétences** » est évaluée à un niveau 3 et constitue donc un risque élevé. Plus d'un tiers des agents (35%) estiment ne pas apprendre de choses nouvelles dans leur travail et l'impact en terme de gravité est présent pour la totalité de ces agents.

-> Il s'agira donc d'envisager des actions de prévention pour limiter ce risque, en réfléchissant, entre autres, aux moyens de faire de l'activité de travail une opportunité de développer, pour les agents, de nouveaux apprentissages et compétences et de mobiliser leur potentiel de créativité et d'innovation.

Facteur de risque n°5 - les rapports sociaux au travail

Des relations sociales à améliorer en terme de reconnaissance et de communication et la nécessité de prendre en compte les violences au travail

Risque	En prenant en compte l'ensemble des 6 dimensions du facteur « Rapports sociaux au travail », le niveau de risque est évalué à 2 et correspond donc à un risque modéré pour les agents de la Collectivité.
2	

Toutefois la quasi-totalité des dimensions sont à prendre en compte et pour certaines, le niveau de risque est élevé :

- **Les quatre dimensions relatives** aux relations au travail sont des situations de risque élevé pour la Collectivité :

- **La qualité des relations entre les agents (risque de niveau 3 – élevé)** : alors que la grande majorité des agents souligne la qualité des relations avec leurs collègues, un tiers d'entre eux (33%) estiment que leur responsable hiérarchique ne se rend pas assez disponible pour les écouter et ne prend pas en compte leur bien être au travail (35%). Plus encore, il est à noter que près de la moitié des agents (43%) estiment qu'il y a un manque d'équité au sein des équipes du fait du responsable.

- **Le soutien social que s'apportent les agents (risque de niveau 3 – élevé)** : peu d'agents (22%) estiment ne pas avoir un soutien satisfaisant de la part de leurs collègues de travail. Le nombre d'agents augmente significativement quand il s'agit du manque de soutien de la part du responsable hiérarchique (34%) et bien plus encore quand il est question de sa difficulté à créer un véritable collectif de travail (45%). D'une manière plus globale, 41% des agents estiment ne pas être suffisamment et correctement soutenus dans les situations difficiles. Pour la plupart des dimensions, l'impact en terme de gravité est important pour les agents concernés.

- **La communication et la transmission des informations aux agents (risque de niveau 3 – élevé)** : 70% des agents estiment que la transmission des informations est insuffisante ou insatisfaisante ; qu'elles soient ascendantes ou descendantes, qu'elles concernent la Direction ou les élu-e-s, la plupart des agents relèvent que les informations sont insuffisamment relayées par leur responsable hiérarchique. Constats encore plus prégnants, 70% des agents évoquent une transmission insatisfaisante des informations inter-services et une majorité d'agents (64%) estiment ne pas être assez informés sur les décisions et projets politiques des élu-e-s.

- **La reconnaissance dans le travail (risque de niveau 3 – élevé)** : la majorité des agents estiment que leur travail est reconnu par leurs collègues et/ou leur supérieur hiérarchique. En revanche, cette reconnaissance est moindre de la part du public (31% des agents concernés) et plus encore de la part des élu-e-s (47% des agents concernés). En termes de « retour sur investissement », un nombre important d'agents estime ne pas recevoir un respect suffisant (42%), de pas avoir de perspectives de promotion (64%) et ne pas bénéficier d'un salaire satisfaisant (68%).

- **Par ailleurs, même si les deux dimensions relatives aux violences au travail** sont des situations de risque plus modéré pour la Collectivité, le seul fait de la présence de ces comportements oblige inévitablement leur prise en compte dans les actions de prévention. Précisons en effet que ces dimensions relèvent de comportements extrêmes dans les rapports sociaux au travail et n'acceptent par principe aucun seuil de tolérance :

- **Les violences verbales ou physiques** : la majorité des agents (59%) ont été confrontés à des agressions ou menaces verbales dans le cadre de leur travail au cours de la dernière année écoulée. Si ces violences émanent majoritairement du public (52%), les collègues et les responsables hiérarchiques sont également les auteurs de ces violences (respectivement 44% et 30%).

- **Les comportements hostiles** : des comportements violents insidieux sont également vécus de façon répétée par certains agents de la Collectivité comme, par exemple, subir des critiques injustes de son travail (52% des agents concernés) ou être ignoré par une ou plusieurs personnes (49%) ou être la cible de propos désobligeants de la part d'une ou plusieurs personnes (46%). S'agissant des comportements hostiles, il est aisé de comprendre que la fréquence du risque constitue à elle seule la gravité. Autrement dit, à partir du moment où un agent est confronté à l'un ou l'autre de ces comportements, le risque est réel et il s'agit d'envisager des actions de prévention pour en éliminer les causes.

Facteur de risque n°6 - les conflits de valeurs dans le travail

Des conflits de valeurs qui se limitent à de la « qualité empêchée »

Risque	En prenant en compte les 3 dimensions du facteur « Conflits de valeurs dans le travail », le niveau de risque est évalué à 1 et correspond donc à un risque faible pour les agents de la Collectivité.
1	

Une dimension a toutefois un niveau de risque évalué à 2 (niveau modéré), il s'agit de la **qualité empêchée** : près d'un agent sur deux (40%) déplorent l'absence de moyens pour réaliser un travail de qualité et cela perturbe la plupart des agents concernés.

Notons par ailleurs qu'une minorité d'agents vivent des **conflits éthiques** dans le cadre de leur travail, qu'il s'agisse de mener des actions contraires à leur système de valeurs (26%) et plus encore de subir une évolution de leur métier qui devient alors en contradiction avec leur façon de concevoir leur travail (29%).

-> **Il conviendra, dans le cadre des actions de prévention, de proposer à l'ensemble des agents des moyens pour favoriser le sentiment de réaliser un travail de qualité.**

Facteur de risque n°7 - l'insécurité de la situation de travail

Une insécurité de la situation de travail principalement due à un manque d'information et d'implication des agents lors de la mise en place de changements

Risque	En prenant en compte les 3 dimensions du facteur « Insécurité de la situation de travail », le niveau de risque est évalué à 2 et correspond donc à un risque modéré pour les agents de la Collectivité.
2	

L'ensemble des dimensions du facteur sont toutefois à prendre en compte pour limiter ce risque :

- **La soutenabilité du travail (risque de niveau 4 – très élevé)** : près d'un agent sur deux proches de la retraite (47%) estiment ne pas être en capacité de poursuivre leur travail dans les mêmes conditions et ce sentiment a un impact négatif pour la totalité des agents concernés.

- **L'insécurité due aux changements (risque de niveau 3 – élevé)** : la majorité des agents (56%) sont inquiets quant à l'avenir de leur métier et estiment manquer d'informations sur les évolutions relatives à leur Collectivité (50%). Il faut souligner que 56% des agents n'ont pas le sentiment d'être partie prenante, ou tout simplement sollicité, dans la mise en œuvre des projets de changements qui les concernent. Or, il est prouvé qu'un changement réussi passe obligatoirement par l'implication des personnes concernées.

- **L'insécurité socio-économique (risque de niveau 2 – modéré)** : même si peu d'agents sont concernés par la crainte de perdre leur emploi (15%), une forte majorité d'entre eux (71%) ne voient pas de perspectives d'évolutions professionnelles et près d'un agent sur deux (40%) ne se sentent pas sereins quant à leur avenir au sein de la Collectivité.

-> Dans les axes possibles de réflexion et d'action, il conviendra de s'interroger sur « comment accompagner les projets de changement, d'évolution, de transformation et surtout impliquer les agents concernés dans cette démarche ? »

Et « comment permettre aux agents d'envisager leur avenir de façon plus sereine même s'ils sont en fin de carrière ? ».

Identification des populations les plus à risques au sein de la Collectivité

Trois populations ressortent tout particulièrement dans la mesure où le niveau d'exposition aux facteurs RPS est significativement plus élevé que celui observé pour l'ensemble des agents de la Collectivité :

- **Les responsables de secteur** : ce sont les agents pour lesquels le niveau d'exposition aux facteurs RPS est le plus élevé. Ces derniers sont concernés par la plupart des facteurs de risque, mais tout particulièrement par le facteur « charge de travail » (l'écart entre le score observé pour les responsables de secteur et celui obtenu pour l'ensemble des agents de la Collectivité est important). Par ailleurs, les responsables de secteur sont également concernés par davantage de « Conflits de valeurs » et « d'Exigences émotionnelles liées au travail ».

Notons par ailleurs que sur les niveaux d'exposition aux facteurs RPS, les responsables d'un secteur se distinguent nettement des responsables d'un service et surtout des responsables d'une direction.

- **Les femmes** : elles sont aussi davantage exposées aux facteurs RPS comparativement à l'ensemble des agents de la Collectivité (et comparativement aux hommes). Aucun des facteurs ne ressort tout particulièrement. En revanche, les niveaux de risques observés pour les femmes sont systématiquement dans la tranche supérieure quel que soit le facteur pris en compte.

- **Les agents de Catégorie C** : ils font également partie des populations dont le niveau d'exposition aux facteurs RPS est le plus élevé. Deux facteurs ressortent tout particulièrement : le manque d'autonomie et l'insécurité de leur situation de travail.

Notons que les agents de Catégorie A, malgré un niveau d'exposition aux facteurs RPS plus faible que l'ensemble des agents de la Collectivité, se distinguent nettement sur le facteur « Temps de travail ».

Les conséquences du travail sur leur santé selon les agents

> Des effets du travail ressentis en terme de santé, de fatigue et de stress...

Si plus du quart des agents (27%) ne se sentent pas concernés, la majorité d'entre eux estiment ressentir un effet négatif de leur travail sur leur santé et près d'un quart (22%) ont souvent ou toujours ce sentiment. Par ailleurs, la quasi-totalité des agents disent se sentir stressés par leur travail et plus d'un agent sur trois (36%) se sentent souvent (28%) ou toujours (8%) fatigués ou stressés.

-> Les effets du travail en terme de santé ou de stress sont en conséquence ressentis par la majorité des agents de la Collectivité.

> ... et des symptômes de burn-out (épuisement professionnel) présents chez certains agents de la Collectivité

Le syndrome du Burn-out est la conséquence d'une situation de stress chronique professionnel. Il se caractérise par trois types de symptômes apparaissant de façon concomitante : un épuisement physique et émotionnel, un désinvestissement dans la relation à l'autre et une diminution du sentiment d'accomplissement personnel.

La majorité des agents ressentent parfois (50%), souvent (23%) ou toujours (7%) un épuisement émotionnel et physique et près d'un tiers des agents évoquent un désinvestissement dans leurs relations aux autres (31%) ou disent avoir une mauvaise opinion d'eux-mêmes (32%).

Précisons par ailleurs que 69 agents de la Collectivité (soit 12% de l'échantillon d'enquête) ont répondu être concernés par les trois types de symptômes. Parmi ces agents, on peut considérer que 9 d'entre eux sont confrontés toujours (5 agents) ou souvent (4 agents), et de façon concomitante, aux trois types de symptômes.

Une qualité de vie au travail qui reste plutôt satisfaisante pour 54% des agents

Plus d'un agent sur deux (54%) ont plutôt le sentiment d'avoir une bonne qualité de vie au travail (et 12% ont « tout à fait » ce sentiment).

En revanche, près d'un agent sur trois (32%) estiment ne pas avoir une bonne qualité de vie au travail.

-> L'étude et les résultats qui sont présentés dans ce document permettent de repérer les principales causes de cette insatisfaction pour travailler ensuite avec les agents à la définition d'actions d'amélioration de leur qualité de vie au travail au sein de la Collectivité de Blagnac.