

Observatoire de la Fonction publique

Enquête portant sur la santé, la
sécurité et le bien-être au travail
dans l'Administration publique
luxembourgeoise

20 SEPTEMBRE 2016

Walter BENEDETTI

Conseiller

Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative

Tél. (+352) 247 83 147

E-mail : walter.benedetti@mfp.etat.lu



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Fonction publique
et de la Réforme administrative



- ❖ Pourquoi agir?
 - ❖ Constat de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail
 - ❖ La situation au Luxembourg
 - ❖ Le but du projet
- ❖ Exemples de concepts à considérer dans le projet
- ❖ Comment aborder le sujet?
 - ❖ Enquête de satisfaction auprès des agents publics
 - Population cible
 - Approche
 - Typologies de questions
 - Calendrier



Constat de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

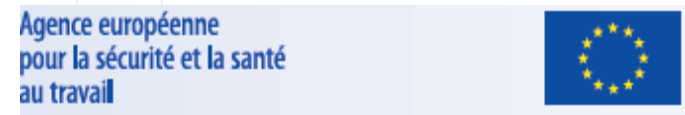
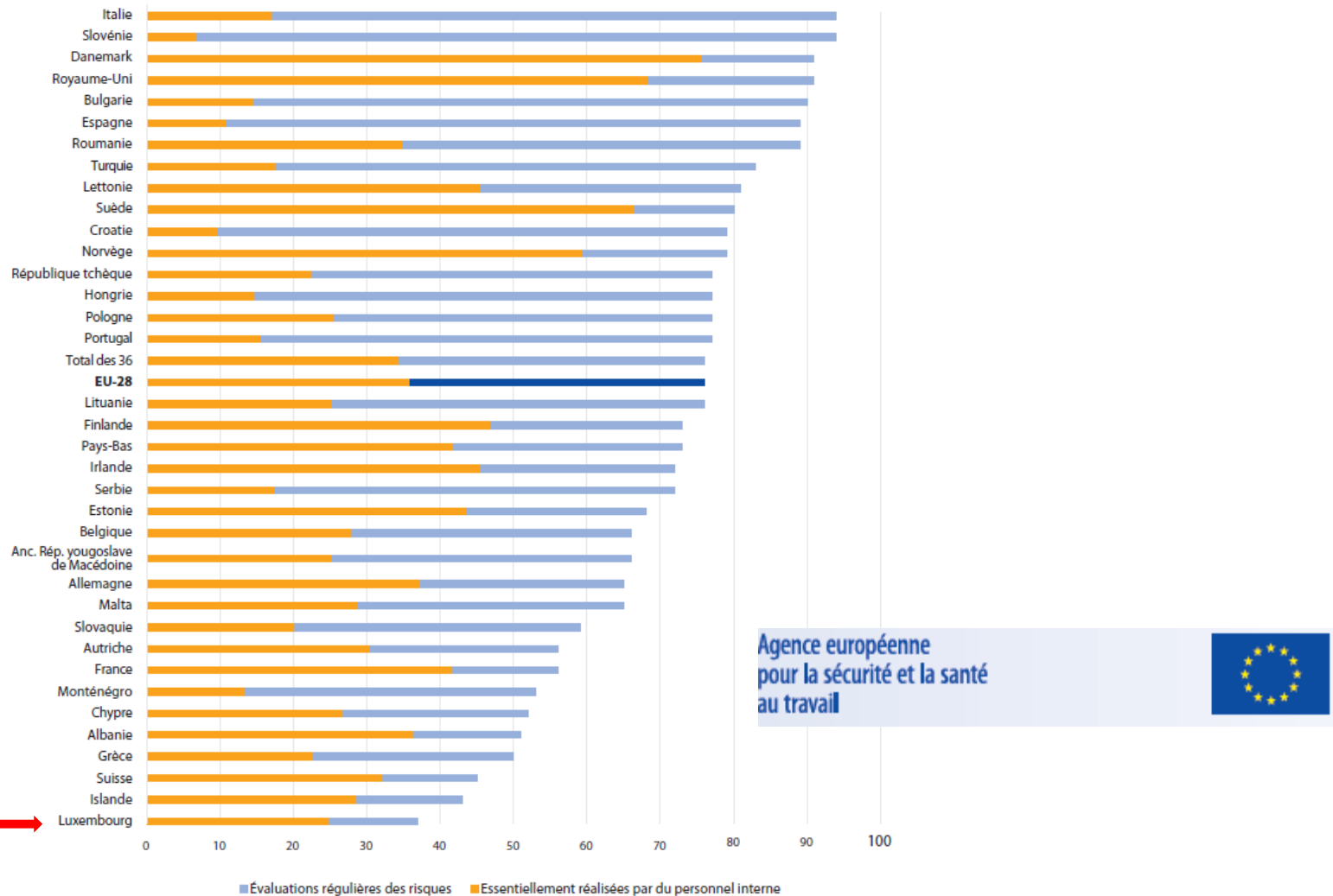
1. Complexité des obligations légales	40%
2. Paperasserie	29%
3. Manque de ressources: temps, personnel	26%
4. Manque de budget	23%
5. La sensibilité du sujet	20%
6. Manque de prise de conscience concernant le sujet	18%
7. Manque d'expertise ou de conseil	13%



Evaluation des risques sur le lieu de travail...



Figure 2 — Évaluations des risques sur le lieu de travail menées régulièrement et évaluations des risques essentiellement réalisées par du personnel interne, par pays (% d'établissements)



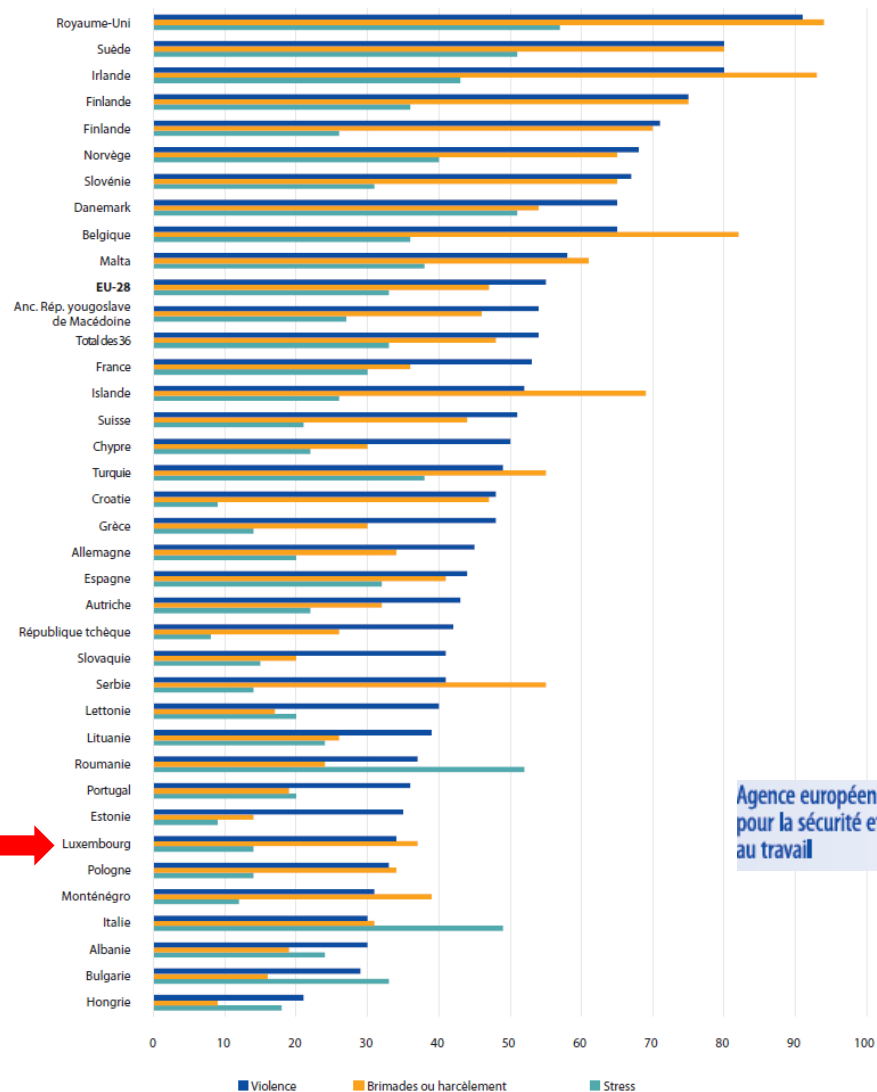
Base: Tous les établissements dans les 36 pays.

Note: Données sur les évaluations de risques essentiellement réalisées par du personnel interne dans les établissements qui déclarent procéder régulièrement à des évaluations de risques. Les pourcentages du graphique ont été recalculés sur la base de tous les établissements.

Plan d'action visant à prévenir le stress ...



Figure 5 — Plan d'action visant à prévenir le stress lié au travail et procédures mises en place pour traiter les brimades ou le harcèlement et les cas de menaces, d'abus ou d'agressions (% d'établissements)



Agence européenne
pour la sécurité et la santé
au travail



Base: Établissements occupant plus de 19 travailleurs dans les 36 pays.

Note: La question relative aux procédures destinées à traiter les cas de menaces, d'abus ou d'agressions par des clients, des patients ou des élèves ou d'autres personnes extérieures n'a été posée qu'aux établissements ayant mentionné la présence du facteur de risque «Confrontation avec des clients, des patients, des élèves, etc., difficiles».





Information > risques psychosociaux et leurs effets...

Figure 33: Inform employees about psychosocial risks and their effects on health and safety, by country
(% establishments)

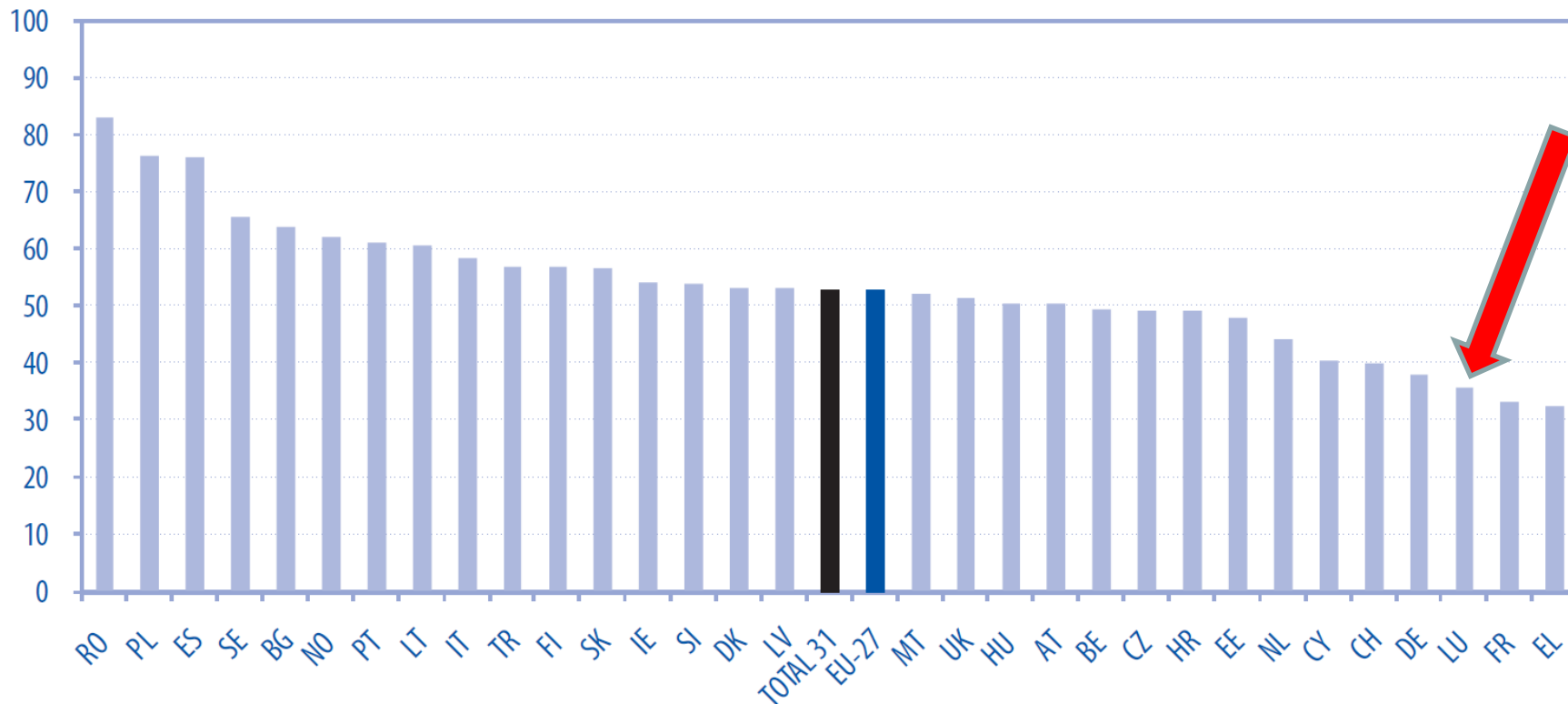


Table 6: Psychosocial risk factors, by country (% establishments)

Time pressure	SE NO FI DK DE CY PT CH LU BE AT NL CZ EE SK FR IE EL LV SI UK BG RO MT PL ES TR HR LT HU IT
	80 73 71 69 67 67 64 64 57 57 57 55 55 54 53 53 52 52 51 50 49 49 44 44 43 43 42 42 41 37 31
Poor communication between management and employees	CZ PT SE DK BE FR TR IE FI CH UK CY LU NL RO DE NO AT EE BG SK SI HR LT IT MT EL PL LV ES HU
	65 42 38 38 38 38 38 37 36 34 32 31 30 30 29 26 24 23 23 19 17 17 17 17 17 16 15 15 14 13 12
Poor co-operation amongst colleagues	CZ PT TR FR DK BE SE LU CY RO CH IE BG DE UK NL IT NO EL LT FI LV PL MT AT EE HR SK ES SI HU
	62 42 41 35 32 32 31 31 30 30 26 25 25 24 23 22 22 21 21 21 19 19 19 18 17 14 14 12 12 11 10
Lack of employee control in organising their work	CZ TR PT FR CY RO LV SE LT EL BE BG IE CH EE LU MT DE NL PL IT UK FI DK ES NO HR AT SK SI HU
	62 44 37 31 30 29 28 24 24 23 21 21 20 19 18 17 17 16 16 16 15 14 13 13 13 12 12 10 10 10 4
Job insecurity	CZ PT IE HU TR BG SK FI RO UK DK PL LT SI CY CH FR LV EL SE HR DE EE IT LU BE NL AT NO ES MT
	44 43 42 40 39 38 37 35 33 32 31 31 27 26 25 25 25 25 24 23 23 22 20 20 19 19 19 18 16 13 11
Having to deal with difficult customers, patients, pupils etc.	CZ EL LV IE PL CY EE UK LT DE PT LU BG SE CH FR BE AT SI DK ES RO MT TR FI HU NO NL HR IT SK
	79 67 67 64 58 56 56 56 55 53 53 53 51 50 48 48 47 47 47 45 45 44 44 43 42 42 41 41 41 35 32
Problems in supervisor-employee relationships	CZ TR PT FR RO CY IE CH BG FI DE BE LU SE DK AT LV LT NL EL UK PL SI IT EE SK MT ES HR HU NO
	60 36 31 30 28 27 24 23 22 20 20 20 19 18 18 17 17 17 16 16 16 16 14 14 13 11 11 11 9 4 3
Long or irregular working hours	CZ SE TR CH FI DE IE PT FR LV NO CY LU BE NL RO AT UK EE DK SI MT ES SK PL HR EL BG LT HU IT
	42 32 31 30 28 27 27 26 26 26 25 25 24 24 24 24 23 22 21 19 17 17 15 13 12 12 11 11 10 7 7
An unclear human resources policy	TR PT CZ RO CY LV FR BG LT IE SE BE FI DK EL NO EE DE CH LU MT UK ES AT NL SK PL HR IT SI HU
	39 33 33 24 22 22 21 19 18 16 15 15 14 14 14 13 13 11 11 11 10 10 9 9 9 9 8 8 8 7 4
Discrimination (for example due to gender, age or ethnicity)	CZ TR PT CY RO FR BE BG CH EL UK IE DE HR SE FI DK LU AT NL SK LT NO LV PL ES EE SI HU IT MT
	29 23 20 18 15 12 8 8 6 6 6 6 5 4 4 3 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 1 1 1 1 0



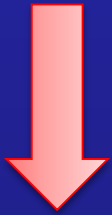


- Obligation légale de l'Etat envers les agents publics
- Obligation morale
- Sondages > usagers-citoyens 2002, 2008, 2015
 - ... Agents publics
- Modernisation de l'Administration
 - Compléter l'approche outil en se focalisant davantage sur l'humain
 - Agents publics = Force vive de l'Administration
 - Besoins individuels légitimes... LESQUELS?



Agir > Adéquation responsabilité légale & morale

Agir > Eviter pour autant que possible les causes de mal-être au travail



Agir > Motivation des agents publics



Agents satisfaits <> usagers satisfaits



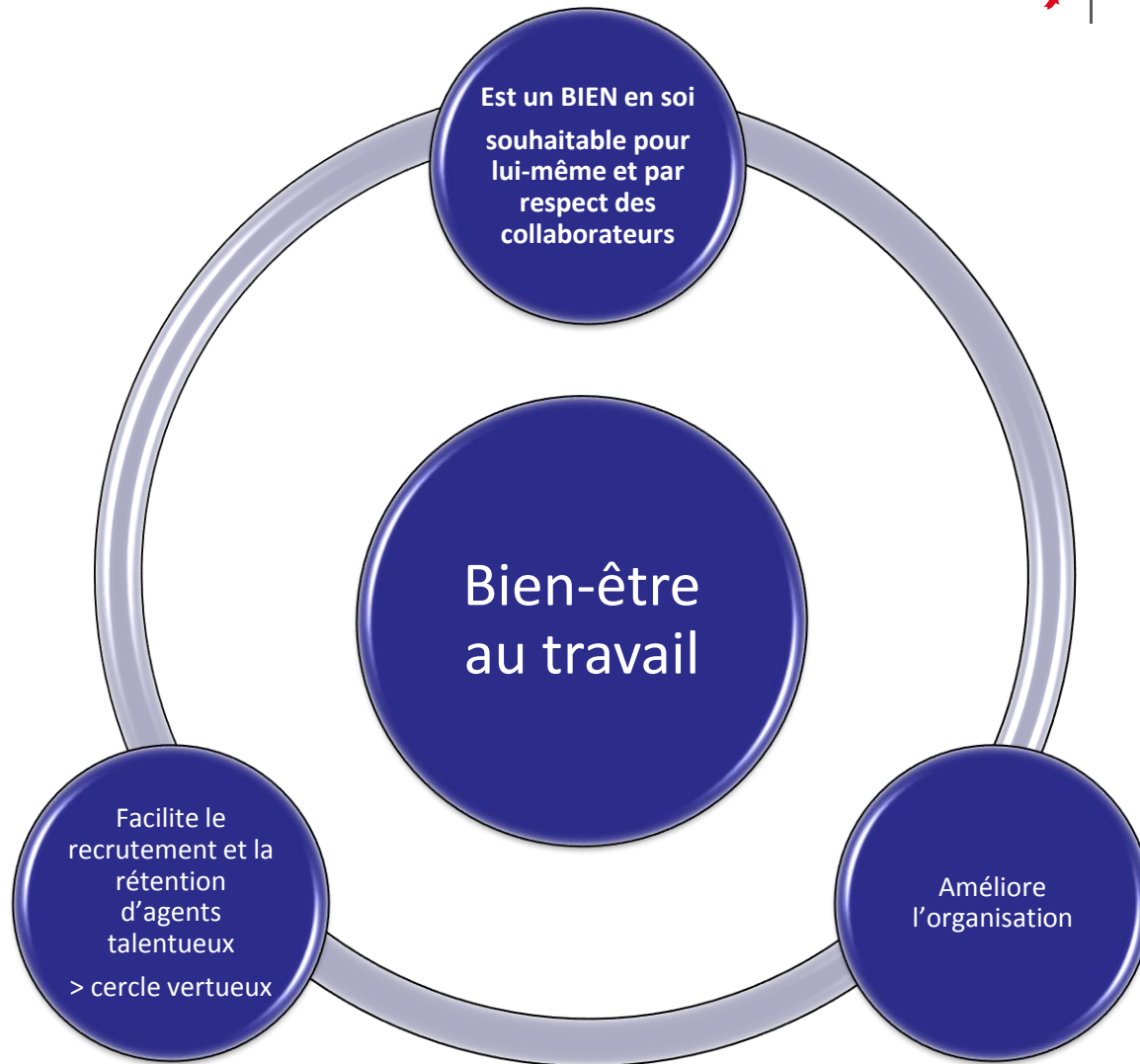


- Satisfaction au travail = mesure; degré de conformité entre attentes de l'agent et les conditions de travail
- Epanouissement au travail = dimension personnelle plus forte > réalisation de soi
- Stress au travail > origines du stress
- Risques psycho-sociaux
- Motivation au travail
- ...



Exemples de facteurs qui influencent le bien-être au travail

- La qualité de l'environnement matériel de travail (cadre au quotidien, horaires, matériel et outils... (la part « confort »)
- La qualité du soutien social, l'esprit d'équipe, l'accompagnement.... (la part « réconfort »)
- La part d'autonomie, d'initiatives, de prise de responsabilité personnelle, de confiance managériale...
- Le niveau de reconnaissance du travail accompli, de respect, de bienveillance...
- La perception d'un sens à son travail, d'une utilité, d'une fierté, l'absence de conflits de valeurs...
- Les situations de stress
- ...



Composantes du bien-être au travail



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

L'équilibre permet
d'éviter à priori le mal-
être autoproduit
et
prévient la réaction
curative à posteriori

Capacités de l'agent

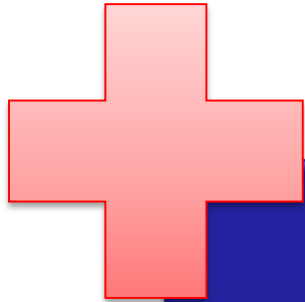
Contraintes
et
possibilités
du milieu

Besoins de
l'agent

Aspirations de l'agent



Enquête de satisfaction auprès des agents
publics



Totalité des agents
publics étatiques

Ne pas créer de
ressentiment

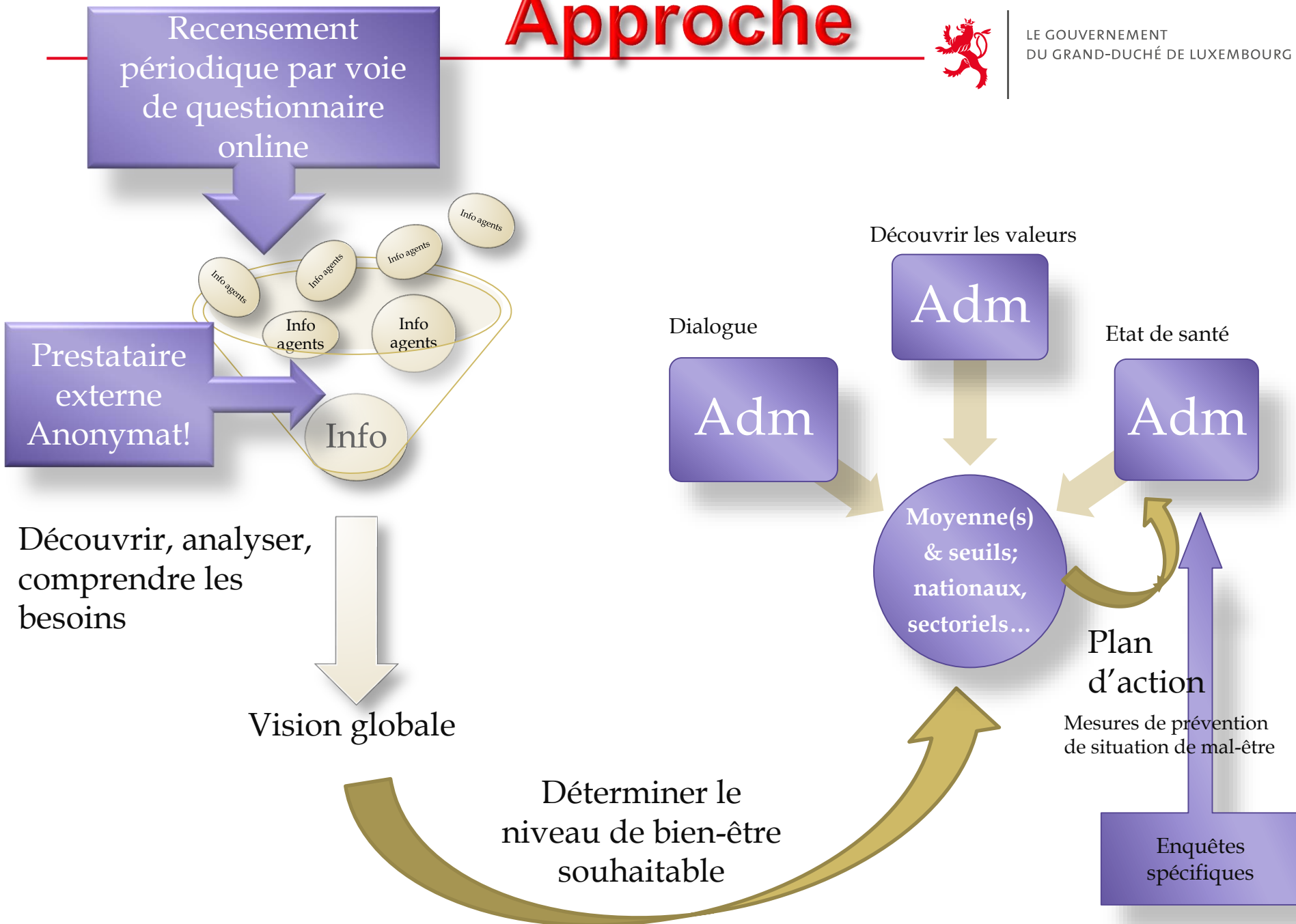
Difficulté échantillonnage
+ extrapolation

> gd nombre entités
hétérogènes parfois très
petites

Approche



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG





- Conditions de travail
- Convivialité du lieu de travail
- Encadrement
- Organisation du travail
- Relations sociales
- Profil de l'agent
- Sécurité au travail
- Santé au travail
- Etendue du travail
- Ethique et valeurs
- Identification avec l'employeur
- Culture organisationnelle
- Carrière, développement et perspectives
- Exigences physiques, cognitives, émotionnelles
- Intérêt, sens du travail
- Marge de manœuvre, autonomie des agents
- ...



Fin 2016

- Lettre circulaire aux Ministères et Administrations

Début 2017

- Lettre d'information aux agents via fiche de traitement
 - Mise en ligne des informations sur le site du MFPPA
- Envoi courriel aux agents avec lien questionnaire online

**Dernier
trimestre 2017**

- Présentation de l'analyse
- Plan d'action

En résumé: Effets du bien-être au travail

