



Enquête conditions de travail et risques psychosociaux :

Principaux résultats et axes prioritaires du comité de pilotage



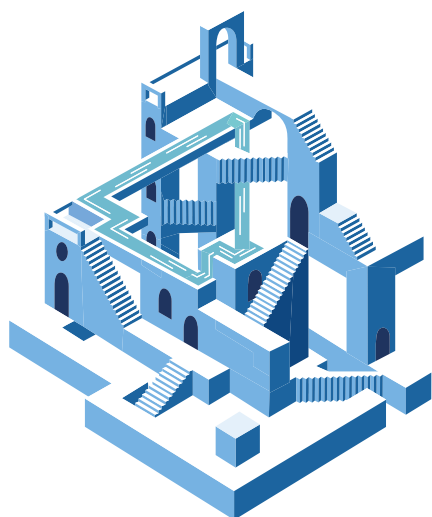
Cadre de l'enquête

Enquête réalisée, entre mi-juin et mi-juillet 2024, en collaboration avec l'établissement public « **Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail** » (ARACT Ile-de-France) dans le cadre d'un Comité de pilotage (COPIL) composé de représentants du personnel, de la direction et de différentes catégories d'agents, en vue de la mise en place d'une démarche de prévention des risques psychosociaux et d'amélioration des conditions de travail au sein de l'université Paris 8 Vincennes Saint-Denis.

Avec **713 questionnaires finalisés et 33% de taux de réponse**, les résultats sont exploitables.

Ce document propose une synthèse des principaux résultats et des analyses menées dans le cadre du COPIL, ainsi que les axes de travail prioritaires retenus en vue de l'élaboration du plan de prévention des risques psychosociaux et de l'amélioration des conditions de travail.

L'ensemble des résultats détaillés de l'enquête sont accessibles dans le document de l'ARACT (transmis en pièce jointe).



L'enquête sur les conditions de travail et l'évaluation des risques psychosociaux à l'université Paris 8 lancée le 20 juin dernier avec l'ARACT Ile-de-France a fait l'objet d'une participation importante.

Le taux global de participation est en effet de 33% (713 questionnaires exploitables). Il est de **49% pour les agents BIATSS et de 36,2% pour les enseignants (37% pour les enseignants-chercheurs et 27% pour les ESAS** : enseignants du secondaire affectés dans le supérieur). On peut également relever que 46% des personnels titulaires ont répondu au questionnaire. Ces taux sont satisfaisants, a fortiori compte tenu du fait que nous avons été contraints de diffuser le questionnaire en fin d'année universitaire, une période habituellement très dense pour les personnels.

En revanche, les enseignants vacataires (4%), les contrats emplois étudiants (6%), les attachés temporaires d'enseignement et de recherche (ATER) et doctorants contractuels (12%) se sont moins exprimés. La période de diffusion du questionnaire et l'absence d'utilisation des adresses mail professionnelles par les personnels concernés peuvent probablement expliquer cette moindre participation.

Un fort sentiment d'attachement à l'université, mais des préoccupations concernant l'avenir du service public de l'ESR

Parmi les résultats les plus saillants de cette enquête, on peut noter qu'**une très forte majorité des personnels de l'université Paris 8 (86%) se déclarent attachés à leur établissement**. Cet attachement peut être interprété comme le reflet de la singularité de l'université, qui s'est forgée au fil des années une identité forte, marquée par son histoire, ses valeurs et ses spécificités.

Cependant, cet attachement ne se traduit pas nécessairement par un sentiment d'optimisme quant à l'avenir, surtout lorsqu'il s'agit de la pérennité de l'université en tant que composante du service public de l'enseignement supérieur et de la recherche (ESR).

En outre, si **67% des répondants se montrent confiants quant à l'avenir de leur métier** que ce soit en termes d'utilité sociale, de perspectives d'évolution globale du métier, ou de stabilité de l'emploi au sein du service public, on note une forte inquiétude des personnels en ce qui concerne l'avenir de l'université en tant qu'acteur du service public de l'enseignement supérieur et de la recherche. En effet, sur ce point précis, **64% des répondants déclarent ne pas avoir confiance et voient dans les transformations structurelles de l'enseignement supérieur et de la recherche, une mise en péril des valeurs fondamentales du service public.**

Un travail utile, stimulant et de qualité, mais contrarié par les contraintes de temps et de charge

Lorsque l'on interroge les personnels sur leur travail, **89% indiquent avoir le sentiment de faire un travail utile** (59% « souvent » ; 30% « toujours ») et **72% d'entre eux le décrivent comme varié et stimulant.**

De la même manière, on peut noter que **87% des répondants déclarent faire un travail de qualité** (68% « souvent » ; 19% « toujours ») et qu'en outre, **81% d'entre eux considèrent que cette qualité du travail est reconnue par leurs pairs** (36% « tout à fait d'accord » ; 45% « plutôt d'accord ») et **71% par leurs responsables** (33% « tout à fait d'accord » ; 38% « plutôt d'accord »).

Ce sentiment de réaliser un travail de qualité doit être mis en perspective avec la réalité des contraintes de temps auxquelles sont confrontés les agents. En effet, **61 % des répondants** (14 % « toujours » et 47 % « souvent ») **estiment que ces contraintes de temps les empêchent de réaliser leur travail comme ils le souhaiteraient.** Ce point met en évidence une différence importante entre les catégories de personnel : alors que 49 % des agents BIATSS (40 % « souvent » et 9 % « toujours ») et 55% des enseignants du secondaire (55 % « souvent ») expriment ce sentiment, la proportion monte à 79 % chez les enseignants-chercheurs (22 % « toujours » ; 57 % « souvent »).

Par ailleurs, l'enquête souligne l'impact de la charge de travail sur la qualité du travail perçue par les agents. En effet, **42% des répondants affirment qu'en raison de la charge de travail, ils ont le sentiment de ne pas réaliser un travail de qualité** (7 % « toujours » ; 35 % « souvent »). Ils sont même 50 % à le déclarer chez les enseignants-chercheurs (8 % « toujours » ; 42 % « souvent »).

Ces situations dans lesquelles les agents sont confrontés à l'impossibilité de développer leurs pratiques de travail, sur la base de ce qu'ils considèrent comme répondant à leurs critères du « travail bien fait », sont **reconnues comme des facteurs de risque** d'atteintes à la santé physique et mentale au travail (Clot, 2008)¹.

1. Clot, Y. (2008). *Le travail à cœur : Pour en finir avec les risques psychosociaux*. Paris, La Découverte.

Un travail autonome, mais des ressources parfois insuffisantes

L'enquête révèle que la grande majorité des répondants se sentent compétents pour mener à bien leurs missions, avec **99 % d'entre eux affirmant disposer des compétences nécessaires** (dont 72 % «*tout à fait d'accord*» et 27 % «*plutôt d'accord*»).

Un sentiment d'autonomie domine dans la réalisation du travail au quotidien, qu'ils soient enseignants ou personnels BIATSS. Ainsi, **89% des enseignants-chercheurs** (39 % «*tout à fait d'accord*» ; 50 % «*plutôt d'accord*»), **83% des ESAS** (31 % «*tout à fait d'accord*» ; 52 % «*plutôt d'accord*»), et **81% des personnels BIATSS** (36 % «*tout à fait d'accord*» ; 45 % «*plutôt d'accord*») déclarent pouvoir décider librement de la manière dont ils accomplissent leur travail.

On notera, en outre, que **70% des répondants déclarent pouvoir participer aux décisions qui concernent directement leur travail** (24 % «*tout à fait d'accord*» ; 46 % «*plutôt d'accord*»). Ce chiffre en soi est très positif, mais il ne doit pas pour autant occulter le fait que **30% des agents affirment ne pas pouvoir le faire** (8 % «*pas du tout d'accord*» ; 22 % «*plutôt pas d'accord*»).

En revanche, **l'appréciation par les agents des ressources matérielles nécessaires à l'accomplissement de leurs missions est très variable**. En effet, **73 % des personnels BIATSS estiment que les moyens mis à leur disposition sont adaptés** (27 % «*tout à fait d'accord*» ; 46 % «*plutôt d'accord*»), contre seulement **35 % des enseignants-chercheurs** (8 % «*tout à fait d'accord*» ; 27 % «*plutôt d'accord*») et **41% des ESAS** (41 % «*plutôt d'accord*»). Les réponses libres recueillies sur cette thématique font état de **difficultés d'accès à des équipements indispensables à la réalisation de leur travail au quotidien** : équipements pour les salles de cours (tels que les vidéoprojecteurs), aménagement des salles de réunion pour les visioconférences, ou encore la qualité du Wi-Fi et du système d'information. Dans le même ordre d'idée, certains agents déplorent l'absence de bureaux en nombre suffisant et l'absence d'espaces « pour faire collectif ».

Outre les ressources, **certains éléments de l'environnement de travail ont également été nommés par des agents** à l'occasion de ces réponses libres : les risques amiante et électrique, l'hygiène générale des locaux, l'hygiène des toilettes, la présence de tags, l'état de propreté des fenêtres, les nuisances sonores liées à l'absence de doubles vitrages, le chauffage et la climatisation des locaux, la présence de tiers-lieux étudiants bruyants à proximité des espaces de travail et des salles de cours, ou encore l'accessibilité des locaux aux personnes en situation de handicap. Certains agents ont parfois établi un parallèle entre le manque de ressources dont ils disposent pour accomplir leur travail et la faible reconnaissance symbolique de ce dernier.



Un soutien social important

L'enquête met également en avant qu'une **large majorité des personnels (82%) affirment pouvoir compter sur le soutien de leurs collègues** (38% « *tout à fait d'accord* » ; 44% « *plutôt d'accord* »). Ce soutien social² perçu par les agents fait référence à l'ensemble des ressources sociales, relationnelles ou matérielles fournies par les collègues pour faire face aux situations difficiles. Il est d'autant plus important qu'il constitue un élément clé du bien-être au travail.

Le soutien social s'exprime également dans la relation à la hiérarchie. À ce titre, on notera notamment que **80% des répondants estiment pouvoir échanger facilement avec leurs responsables** (40% « *tout à fait d'accord* » ; 40% « *plutôt d'accord* »).

Pour autant, dans la pratique, **le soutien social au travail se heurte à certaines limites**. Ainsi, si 69% des agents BIATSS (27% « *tout à fait d'accord* » ; 42% « *plutôt d'accord* ») affirment que leurs responsables traitent les problèmes liés à leur travail, seuls 52% des enseignants-chercheurs (13% « *tout à fait d'accord* » ; 39% « *plutôt d'accord* ») et 48% des ESAS (21% « *tout à fait d'accord* » ; 27% « *plutôt d'accord* ») le déclarent également. Il convient de souligner à cet égard que si pour les agents BIATSS, le terme « *responsable* » renvoie plus clairement à l'autorité hiérarchique, cette notion reste plus ambiguë pour les ESAS et enseignants-chercheurs.

Dans le même ordre d'idée, si **61% des répondants déclarent avoir l'occasion d'aborder collectivement** (au sein du service ou de la composante), **des questions relatives aux conditions de travail et à son organisation** (17% « *toujours* » ; 44% « *souvent* »), **33% des répondants déclarent rarement pouvoir le faire, et 6% jamais**.

2. Dans le contexte du travail, le soutien social fait référence à l'ensemble des ressources sociales et relationnelles fournies par les collègues, supérieurs hiérarchiques, et l'organisation elle-même, pour aider un individu à faire face aux exigences et au stress liés à son environnement professionnel. Ce soutien peut se manifester sous plusieurs formes : soutien émotionnel (écoute, réconfort), soutien instrumental (aide pratique ou ressources matérielles), soutien informationnel (conseils, feedback professionnel) et soutien affectif (encouragement, valorisation). Le soutien social au travail est un facteur clé pour la gestion du stress professionnel, le développement des compétences et l'amélioration du bien-être au travail (House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA: Addison-Wesley).



La charge de travail : un défi majeur à relever

L'enquête met en évidence des **préoccupations importantes concernant la charge de travail** des personnels. 36% des agents BIATSS perçoivent leur charge de travail comme étant excessive et 12% la considèrent même comme très excessive. Ces chiffres sont sensiblement plus élevés chez les enseignants-chercheurs : 51% d'entre eux jugent leur charge de travail excessive et 25% très excessive (pour les ESAS, respectivement 31% et 21%).

À cette charge de travail s'ajoute le sentiment d'être débordé pour 54% des personnels BIATSS (8 % « toujours » ; 46 % « souvent »), 78% des enseignants-chercheurs (27 % « toujours » ; 51 % « souvent ») et 52% des ESAS (10% « toujours » ; 42% « souvent »). En outre, en raison de cette charge de travail, 64% des personnels BIATSS rapportent travailler dans l'urgence (18 % « toujours » ; 48% « souvent ») tout comme 88% des enseignants-chercheurs (37 % « toujours » ; 51% « souvent ») et 72% des ESAS (24% « toujours » ; 48% « souvent »).

Face à cette charge de travail, les ressources des agents restent assez limitées. Ainsi, 49% des personnels BIATSS déclarent ne pas pouvoir obtenir de l'aide de la part de leurs collègues lorsqu'ils sont débordés (11 % « jamais » ; 38 % « rarement »), 62% des enseignants-chercheurs déclarent ne pas pouvoir le faire

(11 % « *jamais* » ; 51 % « *rarement* ») tout comme 65% des ESAS (10 % « *jamais* » ; 55 % « *rarement* »). **La charge de travail vient donc fortement perturber les possibilités d'entraide.**

L'enquête met également en évidence **l'impact des interruptions du travail**, considérées comme des facteurs de risque. En effet, 72% des personnels BIATSS (55% « *souvent* » ; 17% « *toujours* ») et 84% des enseignants-chercheurs (57% « *souvent* » ; 22% « *toujours* ») indiquent devoir interrompre régulièrement leur travail (55% pour les ESAS). Or, 59% des personnels BIATSS, 82% des enseignants-chercheurs et 69% des ESAS estiment que ces interruptions ont un impact négatif leur travail.

Parmi les conséquences notables de cette charge de travail, il convient également de souligner son impact sur les amplitudes de travail. En effet, **63 % des personnels BIATSS, 87 % des enseignants-chercheurs et 65% des ESAS déclarent travailler au-delà du temps prescrit.** Ces dépassements peuvent être importants avec 6 % des personnels BIATSS, 33 % des enseignants-chercheurs et 17% des ESAS qui indiquent effectuer chaque semaine plus de 15 heures supplémentaires au-delà de leur temps de travail prescrit.

Impact des conditions de travail sur la santé et la conciliation des temps

Concernant la perception des risques, **28% des agents déclarent que les conditions de travail présentent un risque pour leur santé physique et 50% estiment qu'elles présentent un risque pour leur santé mentale** (44% des agents BIATSS, 57% des enseignants-chercheurs et 69% des ESAS).

On note à cet égard **l'existence d'une relation entre la charge de travail et l'impact sur la santé mentale.** En effet, les agents qui considèrent que leurs conditions de travail présentent un risque pour leur santé mentale (44% des BIATSS et 58% des enseignants-chercheurs) ont plus souvent déclaré que leur charge de travail était excessive (64% pour les agents BIATSS, soit +16 points ; 89% pour les enseignants-chercheurs soit +13 points³).

Inversement, les agents qui considèrent que leurs conditions de travail ne présentent pas de risque pour leur santé mentale (53% des BIATSS et 39% des enseignants-chercheurs) ont moins souvent déclaré que leur charge de travail était excessive (35% pour les BIATSS soit - 13 points ; 58% pour les enseignants-chercheurs soit -18points).

L'existence d'une relation entre la charge d'activité et l'impact sur la santé mentale ne permet pas pour autant d'établir un lien de causalité. Elle invite néanmoins à en faire une priorité d'action de l'université envers l'ensemble des personnels.

L'appréciation des conditions de travail par les agents concerne également un point important, celui de **la conciliation de la vie professionnelle et de la vie personnelle.** Alors que **76% des personnels BIATSS déclarent que l'organisa-**

3. Les variations sont exprimées par rapport à la moyenne des répondants.

tion de leur temps de travail leur permet de réaliser cet équilibre (24 % « tout à fait d'accord » ; 52 % « plutôt d'accord »), ce sont **seulement 50% des enseignants-chercheurs** (14 % « tout à fait d'accord » ; 36 % « plutôt d'accord ») qui l'affirment (62% des ESAS : 17 % « tout à fait d'accord » ; 45 % « plutôt d'accord »). Ces éléments sont à rapprocher des problématiques de charge et de temps de travail.

Parmi les facteurs de risque, on peut également noter que **17% des agents indiquent agir à l'encontre de leurs propres valeurs** (15% « souvent » ; 2% « toujours »). Bien que ce taux puisse être rapproché des autres modalités de réponse (50% « rarement » ; 33% « jamais »), il attire tout de même l'attention, car il renvoie à des situations de conflit de valeurs qui surviennent lorsqu'un individu perçoit une « incohérence entre ses propres valeurs personnelles ou professionnelles et les exigences, pratiques ou objectifs de son organisation » (Gollac et Bodier, 2011)⁴. **Or, ces situations sont souvent un facteur de mal-être au travail**, notamment lorsqu'elles conduisent au « travail empêché » (Clot, 2008)⁵.

Des dispositifs et acteurs de la prévention qui nécessitent d'être mieux connus

D'une manière générale, les acteurs et dispositifs de prévention sont assez bien identifiés par les personnels de l'université. Ainsi, **67% des agents déclarent avoir connaissance du pôle qualité de vie et santé au travail** (QVST, action sociale, correspondants handicap) et **53 % d'entre eux de la cellule d'écoute ce qui est assez positif compte tenu de sa création récente**. Le dispositif des assistants de prévention dont le déploiement est en cours est en revanche moins bien identifié puisque 34% déclarent en avoir connaissance. On note également que **82% des répondants déclarent avoir connaissance de la présence de représentants du personnel** au sein de l'université, **51% en ce qui concerne l'existence la formation spécialisée en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail** (FSSSCT, ex CHSCT) et **55% pour le registre en santé, sécurité au travail** (RSST).

À cet égard, les organisations syndicales présentes au comité de pilotage considèrent que la FSSSCT et le registre en santé, sécurité au travail (SST) sont des dispositifs insuffisamment connus des agents. Elles ont par ailleurs été interpellées par le fait que 18% d'entre eux n'aient pas connaissance de la présence de représentants du personnel au sein de l'université.

Dans le cadre de la démarche de prévention, ces résultats invitent globalement à renforcer les dispositifs et à améliorer la communication qui les entoure.

4. Gollac, M., & Bodier, M. (2011). *Rapport sur les risques psychosociaux au travail*. Ministère du Travail.

5. Le psychologue du travail Yves Clot, dans son ouvrage « *Le travail à cœur : Pour en finir avec les risques psychosociaux* » (2008) définit le travail empêché comme une situation où l'individu est dans l'impossibilité de réaliser un travail conforme à ses valeurs professionnelles, ce qui génère une perte de sens. La « qualité empêchée » décrit des situations où l'organisation du travail ou l'état des équipements dont disposent les travailleurs ne permettent pas un « travail bien fait ».



Tensions, conflits et VSS : des situations qui affectent la santé mentale des agents

Parmi les différents facteurs de risque, les agents étaient également invités à s'exprimer sur les situations de tensions et de conflits vécues au travail.

Ainsi, **48% des agents déclarent avoir vécu ce type de situation dans leurs rapports avec des collègues** au cours des 24 derniers mois, 33% dans leurs rapports avec les personnes vis-à-vis desquelles ils exercent un rôle de responsable, 31% dans leurs rapports avec leurs responsables et 27% dans leurs rapports avec le public. On peut noter à cet égard que si les situations de tensions/conflits rencontrées dans le cadre des rapports avec des collègues sont globalement plus fréquentes, elles le sont un peu plus chez les enseignants-chercheurs et les ESAS (respectivement, 56% et 62% contre 44% des BIATSS).

D'une manière plus globale, on constate également que les situations de tensions et de conflits sont, dans les mêmes proportions autant vécues que craintes d'être vécues par les agents. L'appréhension des tensions et de conflits est tout autant un facteur de risque que le fait de vivre réellement ces situations.

Au-delà de ces constats, les analyses menées par le Copil ont permis de mettre en évidence **plusieurs relations entre les facteurs de risque** concer-

nant ces situations de tensions et conflits. La première concerne plus précisément **l'existence d'un lien entre la charge de travail et la conflictualité**.

Ainsi, les agents qui considèrent leur charge de travail comme étant excessive (60% des répondants) déclarent plus fréquemment avoir vécu des conflits avec leurs collègues (58%, soit +10 points), leurs responsables (38%, soit +7 points) et, dans une moindre mesure, avec ceux sur lesquels ils exercent une responsabilité (36%, soit +3 points) et avec le public (29%, soit +2 points).

Inversement, les agents qui considèrent leur charge de travail comme étant adaptée (37% des répondants) déclarent moins fréquemment avoir vécu des conflits avec ceux sur lesquels ils exercent une responsabilité (18%, soit -15 points), avec leurs collègues (34%, soit -14 points) et avec leurs responsables (21%, soit -10 points).

La seconde relation concerne **l'existence d'un lien entre la conflictualité et la santé mentale**. En effet, les agents qui considèrent que leurs conditions de travail présentent un risque pour leur santé mentale (50% des répondants) déclarent plus fréquemment avoir vécu des conflits avec leurs collègues (65%, soit +17 points), avec leurs responsables (47%, soit +16 points) et, dans une moindre mesure, avec ceux sur lesquels ils exercent une responsabilité (38%, soit +5 points) et avec le public (31%, soit +4 points).

Inversement, les agents qui considèrent que leurs conditions de travail ne présentent pas de risque pour leur santé mentale (47% des répondants) déclarent moins fréquemment avoir vécu des conflits avec leurs collègues (32%, soit -15 points), avec leurs responsables (16%, soit -15 points) avec ceux sur lesquels ils exercent une responsabilité (23%, soit -10 points) et, dans une moindre mesure, avec le public (21%, soit -6 points).

Les répercussions sur la santé mentale peuvent être fortes. C'est le cas en particulier des situations de tensions/conflits avec les collègues et les responsables. Ainsi, parmi les personnes ayant vécu des **situations de tensions / conflits avec ses collègues, 38 % indiquent avoir été fortement perturbées** (15 % « n'y attachent pas d'importance » ; 47 % « légèrement perturbé »). **Et concernant les tensions / conflits avec les responsables, 47 % des personnes concernées ont été fortement perturbées** (11 % « n'y attachent pas d'importance » ; 42 % « légèrement perturbé »).

Dans le cas spécifique des situations de violences sexistes et sexuelles, 7% des agents déclarent avoir vécu ce type de situation au cours des 24 derniers mois dans leurs rapports avec des collègues, 4% dans leurs rapports avec le public, 4% dans leurs rapports des responsables, et 3% dans leurs rapports avec des personnes vis-à-vis desquelles ils exercent une responsabilité.

Ces situations constituent des **facteurs de risque importants pour la santé mentale**. À cet égard, les résultats de l'enquête laissent apparaître que les situations de VSS vécues dans le cadre de relations avec des personnes vis-à-vis desquelles la victime exerce une responsabilité, dans le cadre de relations avec des collègues, ou avec leurs responsables, sont vécues majoritairement comme fortement perturbantes par les répondants.

Situations de tensions, de conflits et de VSS : des régulations de proximité

L'enquête s'est intéressée par ailleurs aux modalités et à l'efficacité de la régulation des situations de conflits, de VSS, et de difficultés rencontrées par les agents. Il s'agissait plus concrètement d'identifier les acteurs et les dispositifs mobilisés par les agents et d'en observer leur efficacité perçue.

Les résultats montrent ainsi que, de manière générale, face à ces différentes situations, **les agents ont tendance à solliciter en priorité leurs collègues et/ou leurs responsables, c'est-à-dire leur environnement de travail immédiat.**

Plus précisément, **53% des agents confrontés à des situations de conflits ont sollicité l'intervention ou le soutien de leurs collègues** et **37% d'entre eux ont sollicité celle de leurs responsables. Concernant les situations de VSS, ces taux sont respectivement de 44% (« collègues ») et de 28% (« responsables »).** Enfin, lorsqu'ils ont été confrontés à des difficultés, 27% des agents déclarent avoir sollicité l'intervention ou le soutien de leurs collègues, et 19% celle de leurs responsables.

Les autres acteurs ou dispositifs ont été sollicités dans une moindre proportion. À titre d'illustration, **22% des agents en situation de conflits** déclarent avoir sollicité **l'intervention d'un membre de la direction** et **18% d'entre eux ont sollicité un représentant du personnel.** On notera également que **les assistants de prévention, le pôle QVST et la cellule d'écoute ont été moins sollicités par les agents.**

Aussi, lorsque certains acteurs ou dispositifs n'ont pas été sollicités par les agents, ces derniers déclarent le plus souvent ne pas en avoir eu besoin (37 % des réponses dans les situations de conflits et 34 % dans les situations de VSS), ou que l'intervention n'aurait pas pu améliorer leur situation (30% en moyenne dans les situations de conflits ; 39 % dans les situations de VSS).

Le fait de solliciter un acteur ou un dispositif plutôt qu'un autre renvoie donc à la question de la pertinence perçue par l'agent, dudit acteur ou dispositif, eu égard à la situation qu'il rencontre. Étant entendu qu'un agent a pu en solliciter plusieurs simultanément et ce, sans que l'on ne connaisse ni l'ordre dans lequel ces sollicitations ont été opérées par l'agent, ni leurs motivations respectives.

L'interprétation de ces données reste par conséquent délicate et mériterait une analyse plus fine de la connaissance et de la pertinence perçue de ces acteurs et dispositifs au regard du traitement des problèmes rencontrés.

Du point de vue de l'efficacité des régulations, les résultats sont un peu plus difficiles à interpréter en raison notamment de la distribution de l'effectif sur certaines modalités de réponse relatives à l'amélioration des situations vécues par l'agent (*« cela dépend des situations »* 27% des réponses pour les situations de conflits et 22% pour les situations de VSS ; *« ne sait pas »* 12% des réponses pour les situations de conflits de même pour les situations de VSS).

Malgré cette difficulté d'interprétation, si l'on s'intéresse exclusivement aux mo-

dalités de réponse affirmant sans équivoque une amélioration des situations, les résultats sont somme toute mitigés. **Par exemple, dans les situations de conflits, 52% des personnes ayant sollicité l'intervention de leurs collègues déclarent que cette intervention a amélioré leur situation**, (19 % « *fortement amélioré* » ; 33% « *plutôt amélioré* »). Et **48% des agents confrontés à ces situations ont par ailleurs indiqué que l'intervention de leurs responsables avait amélioré leur situation** (21% « *fortement amélioré* » ; 27% « *plutôt amélioré* »).

Toujours dans ces situations de conflit : **57% des agents** déclarent que **l'intervention des représentants du personnel a permis d'améliorer leur situation** (26% « *fortement amélioré* » ; 31 % « *plutôt amélioré* ») et **34% des agents estiment que l'intervention d'un membre de la direction a conduit à l'améliorer** (13% « *fortement amélioré* » ; 21 % « *plutôt amélioré* »).

Pour le reste des acteurs et dispositifs de prévention en matière de conflits et de VSS, compte tenu de la faiblesse des effectifs répondants sur ces segments de question, **l'interprétation a été jugée très délicate sur le plan statistique de la part des membres du COPIL.**

Cependant, ces derniers ont été interpellés par le nombre d'occurrences sur la modalité de réponse « *cela a fortement dégradé ma situation* » (94 occurrences , toutes situations confondues conflit/ VSS/difficultés : 44 / 774 pour les conflits ; 15 / 133 pour les VSS ; 31 / 542 pour les difficultés) et souhaiteraient approfondir ce point au travers d'une étude qualitative. Ils lancent donc un appel à des volontaires qui accepteraient un retour d'expériences sur leur situation dans un espace strictement confidentiel qui serait organisé par l'ARACT.

Plus largement, les membres du COPIL ont convenu que **l'efficacité des régulations des situations de conflit, de VSS et de difficultés devaient être améliorée.**



Des axes de travail prioritaires et structurants pour le Copil

Sur la base de ces résultats, les membres du comité de pilotage ont identifié plusieurs axes de travail prioritaires qui structureront la démarche d'amélioration des conditions de travail et le plan de prévention :

1) Analyser, comprendre et résoudre les problèmes de charge de travail

Les résultats de l'enquête quant à la charge de travail en tant que facteur de risque pour la santé physique et mentale des agents doit nous conduire à analyser la charge de travail en questionnant notamment :

- les **moyens humains**,
- **l'organisation du travail**,
- la clarté des **rôles et des missions**,
- **l'articulation des différentes activités inhérentes à un même métier/fonction**, et le poids des activités hors « cœur de métier »,
- la charge de travail inhérente aux **procédures administratives**,
- la lisibilité, la complexité et la pertinence des procédures administratives
- l'articulation des **calendriers administratifs avec les activités pédagogiques et de recherche**,
- **la répartition de la charge** sur l'année et au sein des services,
- les modalités d'**organisation du télétravail**,
- les situations de **transfert de charge**,
- les modalités d'organisation du travail pour faire face aux aléas et la **capacité à anticiper les variations de la charge de travail**

2) Créer des espaces de régulation ayant pour objet le travail

La seconde priorité identifiée par les membres du comité de pilotage est de répondre à l'insuffisance des espaces de discussion et de régulation ayant pour objet le travail en interrogeant :

- L'existence dans chaque service /composante/laboratoire d'**espaces permettant aux agents de parler du travail « réel » et des difficultés** qui lui sont inhérentes ;

- Les modalités de **traitement des problèmes** et les compétences nécessaires pour animer ces espaces ;
- La **participation des agents concernés dans les décisions** ayant trait au travail et à son organisation opérationnelle ;
- la capacité des agents à pouvoir partager les difficultés rencontrées notamment dans la mise en œuvre de procédures et calendriers administratifs (problèmes de conception, de délais, de complexité, d'adaptation à la réalité du travail des agents) et **les pratiques adaptées à l'analyse et à la résolution de telle ou telle situation problématique (appelées aussi « bonnes pratiques »)** ;
- les modalités concrètes de prise en compte des retours émanant des agents et les réajustements opérés au niveau des procédures et/ou de l'organisation du travail ;
- l'articulation de ces espaces avec les services de l'administration en charge des ressources humaines et de la prévention (DIPEFAS, conseillère de prévention, pôle QVST) et les instances dédiées aux conditions de travail (FSSSCT, CSA)

3) Améliorer les conditions matérielles de travail

Les membres du comité de pilotage ont également fait de l'amélioration des conditions matérielles du travail une des priorités de l'université. Les résultats de l'enquête tant au niveau du questionnaire que de la phase exploratoire menée par l'ARACT confirment la nécessité d'agir prioritairement et durablement sur cette question. Il s'agit très concrètement de permettre aux agents d'évoluer dans un **environnement de travail fonctionnel et valorisant** en agissant notamment sur :

- **l'hygiène et la propreté des locaux**, en veillant à la fréquence et la qualité du nettoyage, et en s'assurant que l'entretien soit conforme aux standards d'hygiène nécessaires pour préserver la santé et le bien-être des agents ;
- la mise à disposition d'**équipements pédagogiques adéquats et fonctionnels** dans les salles de cours, en veillant à leur maintenance régulière
- la **rénovation des bâtiments**, en renforçant les actions déjà engagées et en veillant à la sécurité, au confort et à l'efficacité énergétique du bâti.
- le besoin en matière **d'espaces collaboratifs aménagés** afin de permettre aux agents d'échanger, de travailler plus facilement en équipe et de renforcer la cohésion des équipes pédagogiques ; en s'assurant que ces espaces soient ergonomiques et adaptés aux moments de travail collectif ou de détente ;
- la mise à niveau du **système d'information et des outils numériques**, en veillant à l'adaptation des outils aux besoins des agents ;
- l'accessibilité et l'adaptation des espaces (y compris numériques) aux **besoins des personnes en situation de handicap** ;
- l'information des agents, la prévention et la **gestion de certains risques** (amiante et électriques) notamment en doublant les programmes de visite régulière par des visites ciblées sur des dégradations constatées ;

- les modalités de **prise en charge et les délais d'intervention sur les dégradations** et dysfonctionnements signalés par les agents et les usagers.

4) Améliorer l'efficacité des dispositifs de prévention

L'amélioration des dispositifs de prévention des situations de tensions, conflits et de VSS est au centre des priorités arrêtées par le comité de pilotage à l'issue de cette enquête. En effet, si les dispositifs en place sont dans l'ensemble assez bien identifiés par les agents, les membres du comité de pilotage ont convenu qu'il fallait améliorer l'efficacité de ces dispositifs de prévention notamment en mettant en place des actions consistant à :

- **renforcer la communication sur l'ensemble des dispositifs et acteurs de la prévention** (assistants de prévention, cellule d'écoute, FSSSCT, registre SST, registre de signalement de danger grave et imminent (DGI), pôle QSVT, organisations syndicales) ;
- développer les **actions de sensibilisation** des personnels concernant les risques psycho-sociaux et à poursuivre le déploiement des actions de formation suivies de campagnes de prévention sur les thématiques de la gestion des conflits et des VSS ;
- améliorer la **compréhension des mécanismes de régulation** des situations de tensions/conflits et de VSS et les modalités de mobilisation des différents acteurs et dispositifs de prévention par les agents ;
- **enrichir les indicateurs** relatifs au traitement et au suivi des situations de conflits et de VSS ;
- **renforcer l'articulation des différents niveaux et acteurs de la prévention** en particulier matière de VSS : responsable de prévention/référente VSS à la FSSSCT / chargé de missions égalité femmes/hommes.

Ces axes de travail, directement issus des résultats de l'enquête et des analyses menées au sein du COPIL, ont été identifiés comme prioritaires par ses membres.

Dans les prochaines étapes, ces axes seront traduits en actions concrètes dans le cadre d'un **plan de prévention des risques des risques psychosociaux** qui sera élaboré à l'échelle de l'établissement par le COPIL et accompagné par l'ARACT Ile de France. Cette démarche sera menée en lien avec la formation spécialisée en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail (FSSSCT) et le CSA.

L'objectif est de répondre de manière concrète et opérationnelle aux problématiques et enjeux soulevés par l'enquête et de **faire de ces axes prioritaires de véritables leviers d'amélioration durable des conditions de travail.**



Comité de Pilotage Évaluation des conditions de travail et des RPS



Lucile Chérubin : Représentante
syndicale mandatée UNSA

lcherubin@univ-paris8.fr

Eddy Filoche : Agent de
Prévention

e.filoche@iut.univ-paris8.fr

Aurore Gédin : Responsable
Administrative et Financière de
l'UFR culture communication

raf-ufrcc@univ-paris8.fr

Benoît Habert : Directeur de
l'UFR de droit

benoit.habert@univ-paris8.fr

Abderrahman El Mhamedi :
Directeur de l'IUT de Montreuil

a.elmhamedi@iut.univ-paris8.fr

Sylvie Lemoine : Conseillère de
prévention

sylvie.lemoine@univ-paris8.fr

Claire Legriel : Représentante
syndicale mandatée CFDT –
Éducation Formation Recherche
Publique

claire.legriel@univ-paris8.fr

Isabelle Marciteau : Responsable
du pôle Qualité de vie et santé au
travail

isabelle.marciteau@univ-paris8.fr

Karim Mazouli : Vice-Président
Relations et Ressources Humaines

k.mazouli@iut.univ-paris8.fr

Alexandra Nobile :
Représentante syndicale mandatée
SNASUB FSU

alexandra.nobile@univ-paris8.fr

Maïté Oyarzabal : Directrice des
Ressources Humaines

maite.oyarzabal@univ-paris8.fr

Christine Roquet :
Représentante syndicale mandatée
CGT Ferc Sup

christine.roquet@univ-paris8.fr

Thierry Tian Sio Po :
Représentant syndical mandaté La
Dionysoise

thierry.tian-sio-po@univ-paris8.fr

Nathalie Vincent : Directrice
Générale des Services

nathalie.vincento4@univ-paris8.fr