

Le 28 Février 2012,

COMMUNIQUE DE PRESSE

L'Observatoire Social Territorial publie sa nouvelle étude :

« Dans la peau des agents territoriaux »

Comment les agents territoriaux se sentent-ils dans leur travail ? Conclusion : s'ils sont fiers du service de proximité qu'ils offrent à leurs concitoyens, ils souffrent du mode de fonctionnement des collectivités et sont inquiets pour leur avenir. Pour y palier, l'Observatoire Social Territorial (OST) de la MNT formule une série de recommandations pour inscrire les agents territoriaux au cœur d'une nouvelle phase de la décentralisation, 30 ans après les lois de 1982.

Pour prendre en compte toute la diversité de la Fonction publique territoriale (FPT), des catégories d'agents, des âges et lieux, des métiers, des types et tailles de collectivités, **une étude qualitative a été menée par une équipe de trois sociologues expérimentés**¹. Elle a permis de cerner la façon dont les agents perçoivent leur travail, leur environnement professionnel, les fondements de leur motivation et leur appartenance à la FPT.

Principal enseignement de l'étude : les agents territoriaux sont fiers et motivés par le service public local. Ils aiment leur travail, leur rôle et le service public. Les agents sont attachés à la Fonction publique territoriale parce qu'elle leur permet d'être concrètement utiles aux habitants. Ils donnent à leur mission un sens fort, qui fonde leur identité et leur fierté.

Il existe toutefois un réel sentiment d'isolement auquel s'ajoute un certain mal identitaire. Ils ont souvent le sentiment de devoir trouver en eux-mêmes et pour eux-mêmes le sens de leur mission et leur motivation. Ils se sentent souvent un peu isolés, dans un environnement professionnel pourtant très structuré, et accomplissent déjà leur mission en construisant son sens en parallèle du discours de l'institution locale.

Pour eux, le processus de décentralisation n'est plus un mythe mobilisateur. 30 ans après le vote des premières lois de décentralisation, elle représente pour ses principaux acteurs plutôt une dynamique négative, dans laquelle leur statut s'affaiblit, sans garantie d'avenir même s'il reste encore un avantage précieux. Beaucoup vont jusqu'à décrire leur système de management comme paralysé.

Ils prennent donc en charge leur motivation et leur implication et pour cela n'hésitent pas à trouver des astuces, des techniques personnelles, ce qui ne les empêche pas **de ressentir un réel sentiment d'injustice et de regretter une faible reconnaissance.** Ils décrivent leur activité comme usante et vont même jusqu'à parler de souffrance au travail.

Ce ressenti est encore plus important dans une période de crise chez les agents de catégorie C qui rappelons-le, constituent 77% des effectifs de la Fonction publique territoriale. Ils ressentent en effet,

¹ (*) **Philippe Guibert**, sociologue, consultant et enseignant au Celsa. Coauteur du « *Descenseur social* », enquête dans les milieux populaires, menée en 2006. **Jérôme Grolleau**, sociologue et consultant. **Alain Mergier**, sémiologue, sociologue et directeur associé du cabinet d'études sociologiques Wei institut coauteur du « *Descenseur social* ».

durement le manque de perspectives d'évolution professionnelle et même l'insécurité qui pèse sur eux alors que leur statut est sensé leur apporter des garanties à ce titre.

Face à ce malaise, **l'étude propose quelques pistes d'amélioration** pour les différents acteurs qui évoluent autour de ces agents, qu'ils soient cadres intermédiaires, supérieurs ou élus. A l'heure annoncée d'une nouvelle étape de la décentralisation, il y a en effet urgence à consolider le lien de confiance qui unit les collectivités locales et leurs agents.

Deux grands axes sont ainsi préconisés par l'étude de l'OST :

1-Recréer des valeurs collectives

- Il faut **redonner aux agents territoriaux un sentiment d'appartenance à une collectivité et à la Fonction publique territoriale**. Cela est nécessaire pour répondre à l'exigence de sécurisation symbolique. La décentralisation doit être perçue comme une amélioration des services publics locaux et une plus grande qualité du service aux habitants.

- Il faut **redonner du sens à la notion de « territoire »**, en inscrivant la relation humaine dans un espace concret et réel qui offre la possibilité d'ajuster les solutions aux situations individuelles, et d'accompagner les personnes, les habitants.

2-Recréer un cadre mobilisateur

Il faut **centrer les projets et les objectifs sur la qualité de la relation et de service aux habitants**. Cet acte de management est nécessaire pour donner un sens aux missions quotidiennes, mais il l'est aussi pour recréer le lien entre les agents et les politiques locales.

Il faut aborder la question de la rémunération des agents avec la plus grande souplesse possible au-delà du cadre statutaire selon des règles connues et transparentes pour valoriser le travail des agents. Enfin, il faut mettre en place des **perspectives d'évolution salariale ou de carrière** à moyen terme grâce à l'évaluation et à la reconnaissance personnelle. Cela doit permettre de redonner des perspectives de carrière aux agents de catégorie C, en les encourageant notamment à passer des concours, ou à les inciter à se former.

Créé fin 2009 par la MNT, l'Observatoire Social Territorial mène des études afin de mieux connaître l'environnement de ses agents territoriaux, pour proposer des pistes d'actions managériales aux décideurs et renforcer ainsi le lien entre les agents et leur encadrement de proximité. Avec ces études de l'OST, la MNT, expert de la protection sociale territoriale, entend aussi être animateur et fédérateur des acteurs institutionnels, territoriaux pour tous les sujets sanitaires et sociaux. Ses enquêtes sur www.mnt.fr/agir/observatoire-social-territorial

Pour recevoir les résultats complets :

Contacts : Dominique Dardel, Chargée des relations avec la presse / 01 42 84 48 07 dominique.dardel@ad-convergence.com
Pierre Bernard, Directeur de la Communication / 01 44 83 13 03 pierre.bernard@mnt.fr