



Le 10 octobre 2013,

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'Observatoire Social Territorial (OST) de la Mutuelle Nationale Territoriale publie sa nouvelle étude :

### « L'impact des technologies numériques de l'information et de la communication sur le travail des agents territoriaux. »

## Bien communiquer pour bien travailler

**L'OST présente une étude réalisée par Claire Edey Gamassou, Maîtresse de conférences à l'Institut de Recherche en Gestion de l'Université Paris-Est. L'enquête, renseignée par plus de 1000 agents territoriaux, permet de mieux comprendre le lien entre modes de communication, numériques ou traditionnels, et bien-être au travail. Cette étude offre aussi une photographie des aspects de la motivation des agents.**

L'étude fait un état des lieux des modes de communication et analyse la perception de la messagerie électronique ainsi que celle des conditions de travail et du poids des facteurs professionnels et personnels.

**La messagerie électronique apparaît comme le 3<sup>ème</sup> outil de communication** utilisé après le face à face et le téléphone. Elle est surtout utilisée avec les usagers dans les communes de plus de 10 000 habitants. Les catégories d'agents qui communiquent le plus sont les catégories A, les encadrants et ceux issus de la filière administrative. Les différences d'usage des outils sont donc principalement liées à l'activité professionnelle, et non pas aux personnes qui l'exercent.

**La messagerie représente 40% du temps passé sur un écran et 81% des répondant déclarent consulter leur messagerie souvent ou dès qu'il y a un message.** Ces chiffres viennent souligner l'importance des technologies numériques dans l'activité professionnelle. 70 % des agents estiment que le courrier électronique facilite leur travail (dont 40 % fortement), contre 16 % qui considèrent qu'il le perturbe. Les moins de 30 ans, qui passent 60 à 100% de leur temps sur écran, sont plus nombreux à considérer que la messagerie électronique est plus un facilitateur qu'un perturbateur (à 74%).

Le rapport entre temps passé devant un écran et fatigue des agents est particulièrement éloquent. Les agents déclarant passer 100% de leur temps sur écran présentent un niveau de bien-être inférieur. 24% des répondants sont au plus haut niveau de fatigue. Ce sont ceux qui passent 70% de leur journée sur écran et consultent de façon systématique leur messagerie professionnelle hors lieux et temps de travail. La perception de l'effet de la messagerie comme facilitateur ou perturbateur est directement lié au niveau de fatigue ressenti.

**La communication de visu, quant à elle, diminue cette sensation et augmente le bien-être.** Favoriser les espaces de discussions (échanges avec les supérieurs, les collègues) améliore la perception des conditions de travail des agents territoriaux ainsi que celle de la qualité managériale.

L'étude révèle aussi que la motivation des agents est marquée par un fort attachement aux valeurs publiques, une compassion de haut niveau pour les plus défavorisés ainsi que par le sentiment d'être efficace dans leur travail.

Les précédentes études sur les liens entre santé, travail et TNIC, montraient principalement d'impact positif sur les travailleurs. Cet enseignement est un peu plus pondéré par l'étude de l'OST, notamment par la mise en évidence de la variable « temps passé sur écran » sur la fatigue des agents territoriaux. L'introduction des outils numériques modifie sensiblement l'organisation du travail. Elle peut diminuer l'autonomie, augmenter les contraintes préexistantes, et donc éventuellement augmenter le stress.

## **5 recommandations pour un bon usage des outils numériques et modes de communication :**

- **Limiter le temps passé à l'ordinateur, à défaut, l'interrompre par des échanges en face-à-face, en particulier pour les non-encadrants et dans la filière technique**
- **Surveiller la charge de travail, notamment des pratiques hors lieux et temps de travail, accompagner la gestion du temps et l'organisation**
- **Privilégier des échanges *de visu* réguliers**
- **Favoriser la communication avec les collègues et les supérieurs, dans les deux sens et en face-à-face**
- **Inciter les élus à aller vers les agents, et encadrer les échanges avec les usagers**

### **Methodologie :**

*L'enquête s'est déroulée entre septembre et octobre 2012 et a été diffusée par Internet auprès des canaux sélectifs « Fonction Publique Territoriale » : adhérents de la MNT, réseaux et presse professionnelle. L'échantillon est représentatif en termes d'âge (44 ans en moyenne), de type de collectivités et de couverture géographique (95% des départements).*

---

### **Contacts**

Pour recevoir la synthèse :

Dominique Dardel : 01 42 84 48 07 / [dominique.dardel@ad-convergence.com](mailto:dominique.dardel@ad-convergence.com)

Pierre Bernard, Directeur de la Communication : 01 44 83 13 03 / [pierre.bernard@mnt.fr](mailto:pierre.bernard@mnt.fr)

Les publications sont aussi disponibles sur le site [www.observatoire-social-territorial.fr](http://www.observatoire-social-territorial.fr)

### **L'Observatoire Social Territorial**

Créé fin 2009 par la Mutuelle Nationale Territoriale, l'Observatoire Social Territorial mène des études afin de mieux connaître l'environnement social des agents territoriaux au sens large, pour proposer des pistes d'actions managériales aux décideurs de collectivités locales. Avec ces études, 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.

### **Etudes précédemment publiées :**

- **Connaître et reconnaître l'encadrement intermédiaire dans la Fonction publique territoriale**
- **Le directeur des ressources humaines dans la Fonction publique territoriale**
- **Jardinier, un métier en mutation. Mieux vivre au travail, mieux vivre la ville.**
- **Gérer et anticiper les fins de carrière.** Les seniors dans la Fonction publique territoriale.
- **Dans la peau des agents territoriaux.**
- **Les risques sanitaires des métiers de la petite enfance : Auxiliaires de puériculture, un groupe professionnel sous tension**
- **Les précarités dans la Fonction publique territoriale : quelles réponses managériales ?**
- **L'intercommunalité vécue par ceux qui y travaillent.**