

# Résultats du sondage sur le bien-être au travail

« Vos ressentis, nos priorités : retour sur une mobilisation forte »

Région Auvergne-Rhône-Alpes

Janvier 2026

# Contexte du sondage

Le questionnaire « **Qu'est-ce qui se passe au SPASS ?** », proposé en décembre 2024, a permis de recueillir une parole précieuse sur les réalités vécues par les agents du Conseil régional.

La forte mobilisation témoigne d'un intérêt marqué pour les enjeux de bien-être au travail et confère une légitimité renforcée aux résultats présentés.

Les 1037 réponses se répartissent ainsi :

- Site de Lyon -
- Site de Clermont -
- Antennes régionales -
- Lycées -

# Méthodologie de l'enquête

*Diffusion : à partir du 23 décembre 2024*

*Public ciblé : agents du Conseil régional, tous sites confondus (siège, antennes, lycées, Clermont...)*

*Catégories : agents de grades A, B et C*

*Participation : 1037 répondants, reflet d'une forte mobilisation*

*Profil analysé : genre, filière, statut, catégorie, résidence administrative*

*Indicateurs complémentaires : ancienneté dans la collectivité et tranche d'âge des agents*

# Sommaire

## **Introduction**

- Contexte & objectifs
- Méthodologie de l'enquête

## **Résultats thématiques**

- Environnement de travail
- Relation au travail
- Ambiance & cohésion
- Relation hiérarchique
- Conciliation vie pro/perso
- Facteurs de difficultés
- Démarches et soutiens

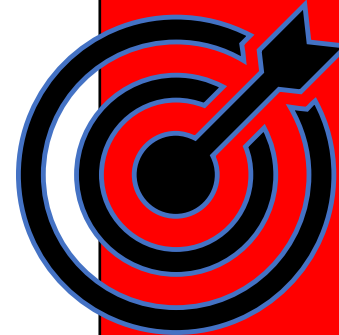
## **Expressions libres des agents**

## **Propositions syndicales à l'attention de la collectivité**

## **Engagements attendus**

## **Pacte régional & conclusion**

## **Questions & échanges**



# Un engagement collectif pour le bien-être au travail

L'amélioration des conditions de travail repose sur une **responsabilité collective** : agents, encadrants, direction, RH, syndicats... mais aussi sur une volonté politique claire et assumée.

En effet, **nous dépendons d'une dimension politique qui oriente les priorités, les moyens alloués et les décisions structurelles.**

**Chacun a un rôle à jouer pour faire évoluer les pratiques, renforcer la qualité de vie au travail et favoriser l'engagement durable.**

**C'est dans cette dynamique collective, soutenue par des choix politiques cohérents et ambitieux, que des avancées concrètes peuvent être réalisées.**

### **Confort du poste**

Une majorité d'agents jugent leur poste confortable, mais des écarts importants persistent entre les sites (Clermont, Lyon) et les sites (lycées, antennes), où le mobilier est souvent vétuste, inadapté ou les bureaux surchargés.

### **Accès au matériel**

Des difficultés sont signalées dans les lycées et antennes. Certains agents doivent utiliser leur matériel personnel, et des demandes sont parfois refusées sans justification claire.

### **Calme et concentration**

Peu d'agents déclarent pouvoir travailler dans un environnement calme. Le bruit, les open-spaces et la cohabitation téléphonique sont des sources fréquentes de gêne, aggravées par le manque d'espaces d'isolement.

### **Espaces de pause**

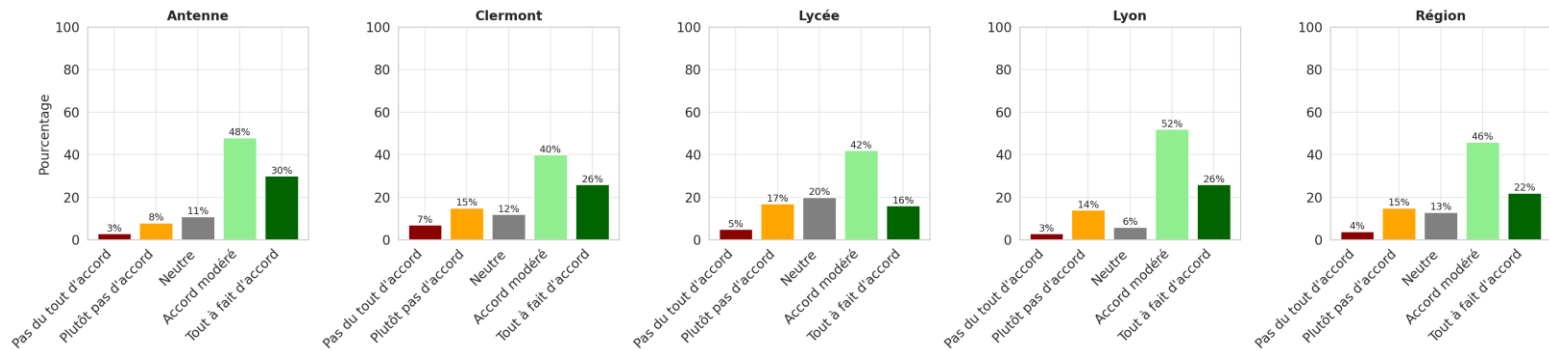
Les lycées et certaines antennes sont dépourvus de salles de pause dédiées. Les espaces existants sont souvent jugés trop petits, mal équipés, mal entretenus ou détournés de leur fonction (salles de sport, espaces partagés avec les professeurs).

## Mon environnement de travail

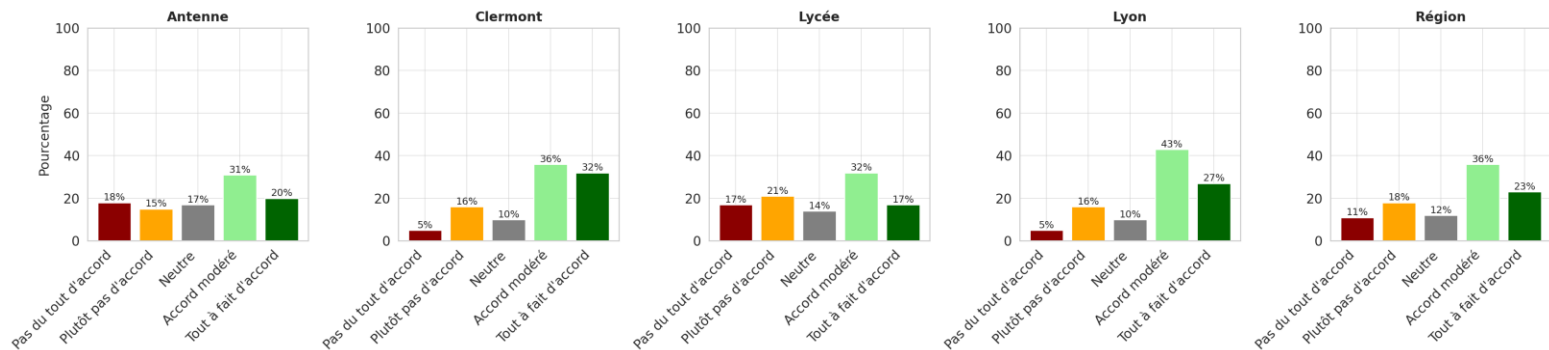
Ce volet du sondage interroge les agents sur leur confort au poste, l'accès au matériel, le calme pour se concentrer et la qualité des espaces de pause. Les réponses révèlent des disparités fortes entre les sites, mais aussi des attentes communes.

# Sondages exprimant les pourcentages de satisfaction des agents concernant leur environnement de travail

10 - Je suis au calme pour me concentrer sur mes tâches



11 - les salles de pause sont agréables et suffisantes



# Propositions d'améliorations

## Mobilier & ergonomie

- Uniformisation du mobilier ergonomique

- Évaluation individuelle des postes

- Veille sur le renouvellement du matériel

## Accès au matériel

- Guichet unique ou outil numérique

- Plan annuel de renouvellement

- Suppression des critères médicaux exclusifs

## Espaces de concentration

- Espaces dédiés (box, bureaux silencieux)

- Zones silencieuses avec signalétique

- Réservation de salles pour réunions/conférences

## Espaces de pause & repos

- Espaces lumineux et bien équipés

- Maintenance régulière

- Zones de repos (siestes flash, espaces zen)

### **Satisfaction et sens du travail**

À Lyon et dans les antennes, les agents expriment une satisfaction globale, avec un bon alignement entre missions, compétences et aspirations. À Clermont-Ferrand, la satisfaction est très faible, mais les agents estiment que leurs compétences sont bien utilisées. Dans les lycées, la satisfaction est également faible, avec un fort sentiment de sous-valorisation du travail. Un décalage persistant entre les missions exercées et la reconnaissance perçue génère une perte de sens.

### **Charge de travail et urgence**

L'urgence est devenue la norme. À Clermont et dans les lycées, les agents dénoncent une surcharge chronique et un sous-effectif structurel, générant un fort sentiment d'injustice.

### **Stress et conditions d'exercice**

Le stress est généralisé, alimenté par des consignes contradictoires et un manque de lisibilité stratégique. Les lycées cumulent surcharge, flou managérial et tensions relationnelles.

### **Reconnaissance et perspectives**

Les agents attendent une reconnaissance plus concrète : financière, symbolique et statutaire. Les fonctions réelles exercées ne sont pas toujours reconnues, notamment dans les lycées et à Clermont. Les antennes dénoncent un manque de reconnaissance managériale et politique, malgré le sens qu'ils attribuent à leur travail.

### **Formation et accompagnement**

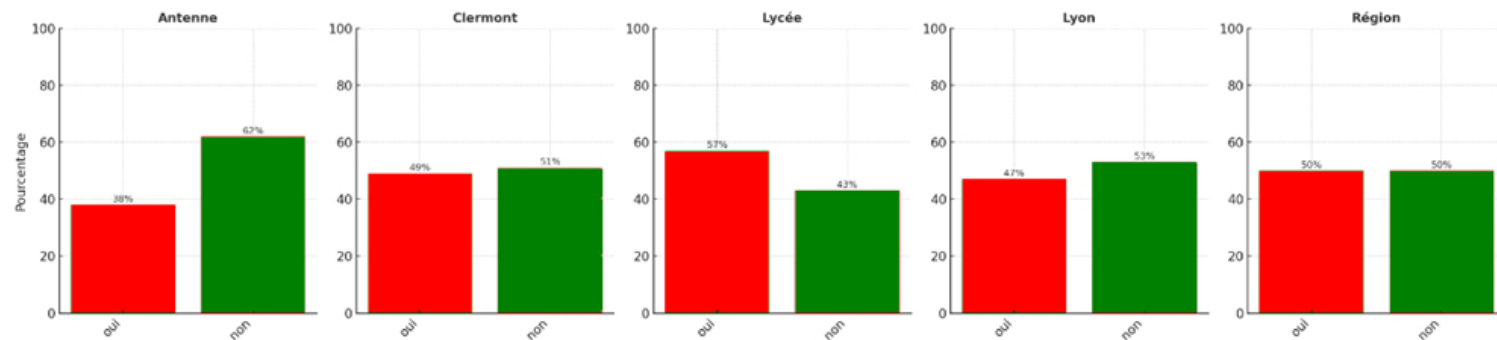
Les dispositifs de formation sont jugés utiles mais inégalement déployés. Les antennes et lycées pointent un manque d'accompagnement post-formation. Des difficultés sont relevées sur les outils RH et les dispositifs d'appui (mobilité, entretiens).

## Ma relation au travail

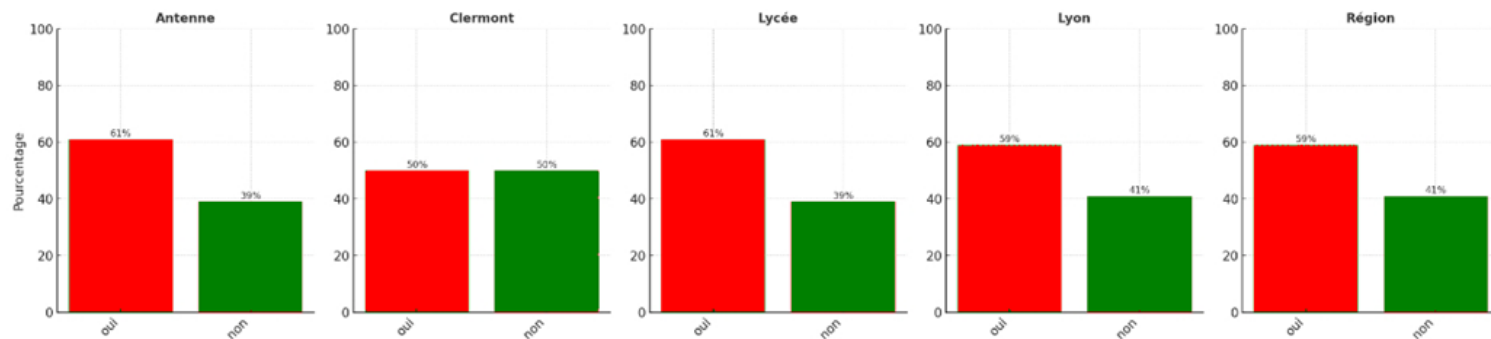
Ce volet du sondage inter-sites met en évidence des écarts préoccupants dans le ressenti des agents sur leurs conditions de travail. Stress, surcharge, manque de reconnaissance, organisation du travail et perspectives d'évolution : les réponses reflètent des réalités contrastées selon les sites, tout en exprimant une volonté partagée d'amélioration.

# Sondages sur la relation au travail : perceptions et enjeux exprimés par les agents

59 - Je ressens un non-sens de mon travail, une perte de motivation



60 - Je n'ai pas de perspective d'évolution



# Propositions d'améliorations

## Reconnaissance & perspectives

- Mettre en place un plan de revalorisation basé sur les missions réellement exercées.

- Clarifier les critères de promotion et d'avancement.

- Valoriser les réussites locales par des dispositifs de reconnaissance visibles.

## Organisation & charge de travail

- Réaliser des audits de charge intégrant la parole des agents.

- Instaurer un dispositif d'alerte en cas de surcharge prolongée.

- Repenser la planification pour limiter les pics d'activité.

## Formation & accompagnement

- Coupler chaque formation à un suivi personnalisé (coaching, tutorat).

- Organiser des ateliers pratiques sur les outils RH et numériques.

- Créer une cellule RH mobile pour les agents isolés.

### Perception des traitements et de l'équité interne

Les agents expriment des ressentis d'inégalités de traitement, notamment entre directions, entre agents sur site et à distance, ou selon les statuts. À Lyon et Clermont, l'arbitraire et le favoritisme sont souvent évoqués. Les antennes régionales apparaissent plus équilibrées mais l'éloignement crée parfois un sentiment de moindre visibilité et d'équité incertaine. Dans les lycées, le sentiment d'injustice est particulièrement marqué, avec des écarts perçus entre personnels ATTEE, équipes et établissements.

### Perspectives d'évolution professionnelle

Les retours des agents mettent en évidence un manque de clarté sur les parcours professionnels, des mobilités subies, et une absence d'accompagnement RH structuré. À Lyon, le plafonnement de carrière est dénoncé. À Clermont, les critiques portent sur le manque de transparence des critères de promotion et sur les perspectives d'évolution. Dans les antennes, les agents soulignent l'absence d'entretien RH approfondi et de plan d'évolution. Dans les lycées, le manque d'opportunités, d'accompagnement et d'informations claires est une source de frustration.

### Ambiance et cohésion

L'ambiance est globalement jugée bonne dans les sites de Lyon, Clermont et les antennes, bien que certaines tensions non résolues affaiblissent certains services. Le télétravail et les réorganisations peuvent générer de l'isolement. À Clermont, une défiance vis-à-vis de la hiérarchie fragilise la cohésion sur le long terme. La solidarité entre collègues est un facteur positif dans les antennes, bien que le manque de soutien RH ou hiérarchique en limite la portée. Les lycées font état de tensions fréquentes, tant entre collègues qu'avec la hiérarchie, accentuées par des postes isolés.

### Circulation de l'information

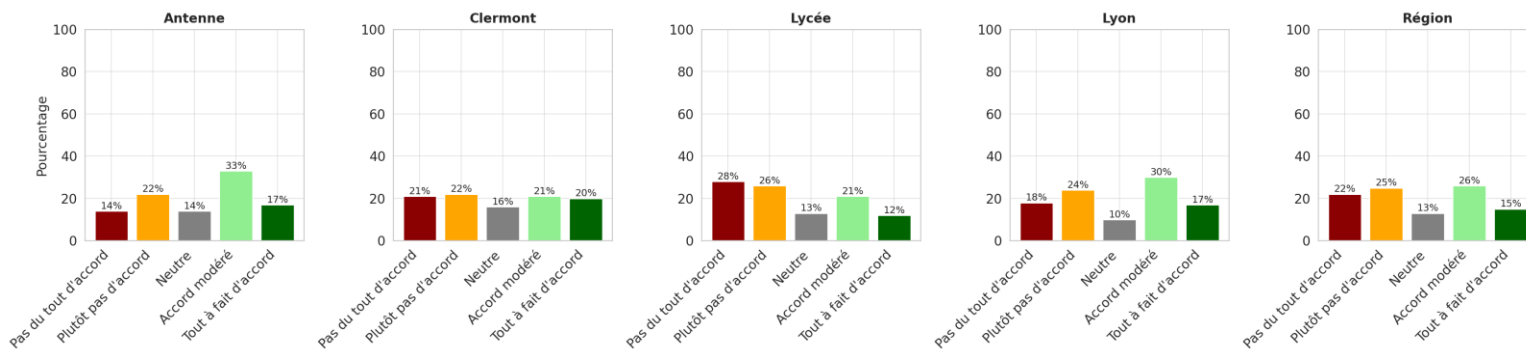
Les agents dénoncent une communication interne cloisonnée, avec des outils jugés redondants ou contradictoires. À Lyon, le manque de clarté et de synthèse est souligné. À Clermont, des lacunes persistent sur les informations RH, notamment concernant les postes vacants et les évolutions en cours. Dans les antennes, les critiques portent sur des injonctions descendantes jugées peu contextualisées et sur une stratégie de communication peu lisible. Dans les lycées, la circulation de l'information entre services, notamment techniques, établissements et direction, est jugée déficiente.

## Mon appréciation de l'ambiance au travail

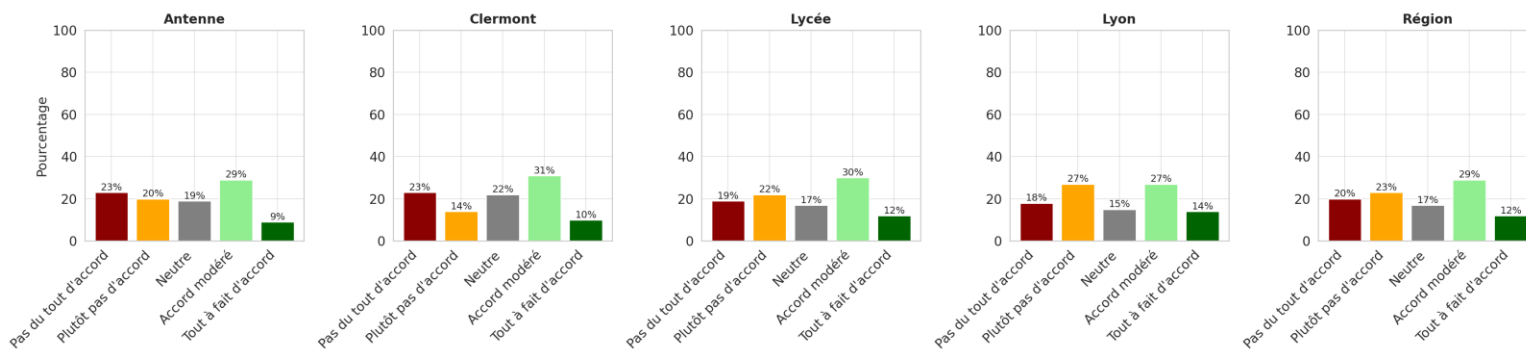
Cette section du sondage explore la perception de l'ambiance au travail, en lien avec l'équité, la reconnaissance, la cohésion d'équipe et la qualité de la communication interne. L'analyse des réponses selon les sites révèle des ressentis contrastés, mais aussi des problématiques communes. Au-delà des spécificités locales, les résultats traduisent une attente forte d'un climat professionnel plus serein, plus juste et mieux structuré.

# Sondages sur l'ambiance au travail : équité, évolution professionnelle

## 29 - Tous les salariés sont considérés de la même manière par la hiérarchie



## 30 - Mes perspectives d'évolution professionnelle (promotion, augmentation) sont claires



# Propositions d'améliorations

## Évolution professionnelle & reconnaissance

- Rédiger et diffuser un référentiel RH sur les évolutions possibles

- Commissions de recours indépendantes pour la mobilité et les promotions.

- Planifier des entretiens RH de carrière tous les 2 ans avec chaque agent.

## Valorisation des compétences & accompagnement

- Développer un dispositif de parrainage ou mentorat valorisant l'expertise transmise.

- Former systématiquement les encadrants à la posture d'équité

- Mettre en place un observatoire régional des pratiques managériales.

## Communication RH & transparence

- Unifier la communication RH via une plateforme centrale dédiée.

- Déployer des infolettres mensuelles thématiques et localisées.

- Nommer des référents "communication RH" dans chaque site.

### **Relation hiérarchique**

À Lyon, la relation hiérarchique est fortement polarisée, marquée par une absence d'écoute ou de soutien. À Clermont-Ferrand, elle est globalement bonne, bien que variable selon les services. Dans les antennes régionales, elle dépend du rattachement, avec un fort isolement exprimé. Dans les lycées, elle est très verticale et centrée sur le chef d'établissement.

### **Confiance**

La confiance est en retrait à Lyon, où les agents doutent de la capacité de leur hiérarchie à les défendre. Elle est plus affirmée à Clermont-Ferrand, où la hiérarchie est perçue comme proche et disponible. Dans les antennes régionales, elle reste fragile, en raison de l'éloignement géographique. Dans les lycées, elle est fragilisée par le mode de gouvernance Région/Éducation nationale. La confiance est fragilisée dans les sites où la parole n'est pas entendue. L'autonomie est une demande forte mais dépendante de la clarté des responsabilités. Un management basé sur le contrôle démotive les agents.

### **Ressenti lié à la reconnaissance professionnelle**

La reconnaissance est jugée très faible à Lyon, notamment dans les services supports ou en télétravail. Elle est perçue comme correcte mais perfectible à Clermont-Ferrand. Dans les lycées, elle est extrêmement faible, avec un fort sentiment de ne pas être pris en compte. La reconnaissance est attendue autant sur le plan symbolique que matériel. Les agents veulent que leurs efforts soient vus, nommés, valorisés. L'absence de remerciement ou de retour formel est souvent dénoncée.

### **Communication interne**

À Lyon, la communication est marquée par une surcharge informationnelle et des consignes parfois contradictoires. À Clermont-Ferrand, elle est jugée insuffisamment descendante, notamment sur les décisions stratégiques ou les orientations RH. Dans les antennes régionales, elle est lacunaire, avec peu de remontées et une impression d'invisibilité. Dans les lycées, elle est quasi absente, sauf en cas de crise ou de conflit. La communication est jugée descendante, cloisonnée, technique. Les agents souhaitent comprendre les décisions qui les concernent. Il manque des espaces de parole et de partage dans tous les sites.

## **Ma relation avec la hiérarchie**

Le recueil des réponses des agents porte sur la qualité des relations hiérarchiques, la confiance, la reconnaissance, la communication interne, la souplesse et l'autonomie dans le travail.

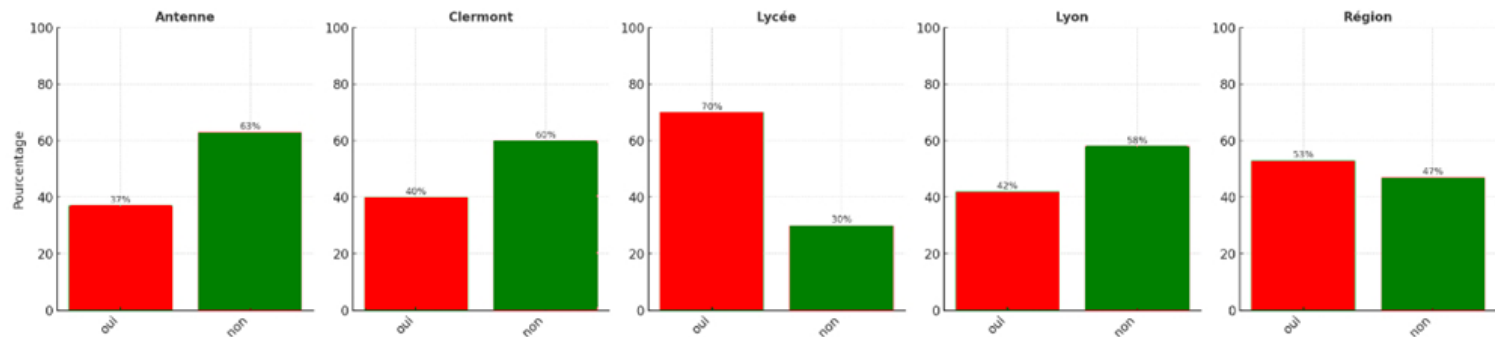
Les relations hiérarchiques sont vécues de manière hétérogène.

Trois facteurs aggravent la situation

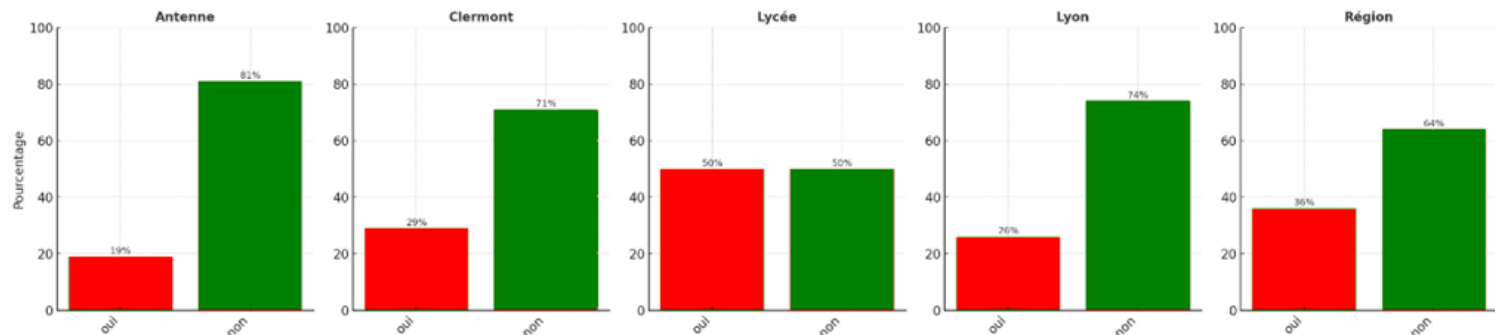
- la verticalité du pilotage
- L'inégalité des pratiques d'un site à l'autre
- L'absence d'espaces de dialogue.
- Une partie importante des agents ne se sent ni soutenue ni valorisée, ce qui fragilise l'engagement et le climat de travail

# Sondages sur ma relation avec la hiérarchie : qualité des rapports et relations de confiance

53 - J'ai déjà été en conflit avec mes collègues et / ou ma hiérarchie



54 - Je n'ai pas ou plus confiance en ma hiérarchie



# Propositions d'améliorations

<b>Renforcement du rôle managérial</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Parcours obligatoire pour tous les encadrants, axé sur la bienveillance, la posture d'écoute, la gestion des tensions et la coresponsabilité.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certification requise pour encadrer une équipe.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lancer un dispositif annuel de valorisation des bonnes pratiques d'équipe (entraide, résolution de conflits, amélioration continue).</li></ul>
<b>Structuration et prévention des tensions</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mettre en place un référent RH par entité ou bassin, distinct du supérieur hiérarchique direct.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organiser des ateliers mensuels inter-managers pour favoriser la coopération entre directions et diffuser des pratiques communes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développer des ateliers participatifs sur les enjeux du travail et la régulation des tensions.</li></ul>
<b>Dialogue collectif et pilotage du climat social</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Généraliser les réunions d'équipe hebdomadaires. Favoriser les groupes de travail et les échanges informels.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mettre en place une enquête annuelle sur le climat relationnel et le rôle du management.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Créer un baromètre de satisfaction managériale analysé avec les représentants du personnel.</li></ul>

### **Organisation du travail**

À Lyon, les agents apprécient une organisation du travail jugée souple, avec un télétravail bien implanté et une autonomie dans la gestion du temps. Toutefois, des disparités existent selon les directions. À Clermont-Ferrand, la souplesse est perçue comme moyenne, freinée par une organisation encore rigide. Dans les antennes régionales, l'autonomie varie fortement selon le rattachement hiérarchique. Les lycées, quant à eux, sont marqués par une très faible souplesse, l'emploi du temps étant imposé.

### **Équilibre vie professionnelle / vie personnelle**

L'équilibre entre vie professionnelle et personnelle est globalement préservé à Lyon et dans les antennes grâce à la flexibilité locale. À Clermont-Ferrand, il est jugé en recul, en raison de charges de travail imprévues. Dans les lycées, cet équilibre est difficile à maintenir, notamment dans les fonctions techniques.

### **Télétravail et adaptation de poste**

Le télétravail est valorisé lorsqu'il est autorisé, mais son accès reste inégal. Le télétravail médical est en place à Lyon mais peu utilisé, et quasiment inexistant ailleurs. Certains agents déclarent avoir dû prendre des congés ou être arrêtés faute d'alternative.

### **Congés**

La majorité des agents à Lyon et dans les antennes semblent pouvoir partir aux dates souhaitées, tandis que dans les lycées et certains services de Clermont, cela dépend fortement de la direction ou des contraintes de service.

### **Travail emporté**

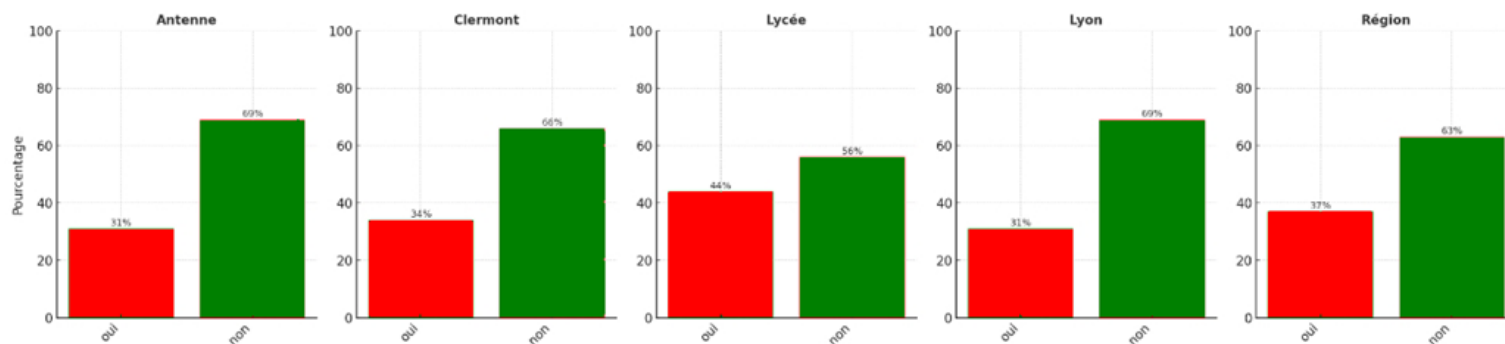
Le travail empiète sur la vie personnelle principalement dans les services en surcharge ou en sous-effectif, comme à Clermont-Ferrand et dans les lycées.

## La conciliation vie personnelle et vie professionnelle

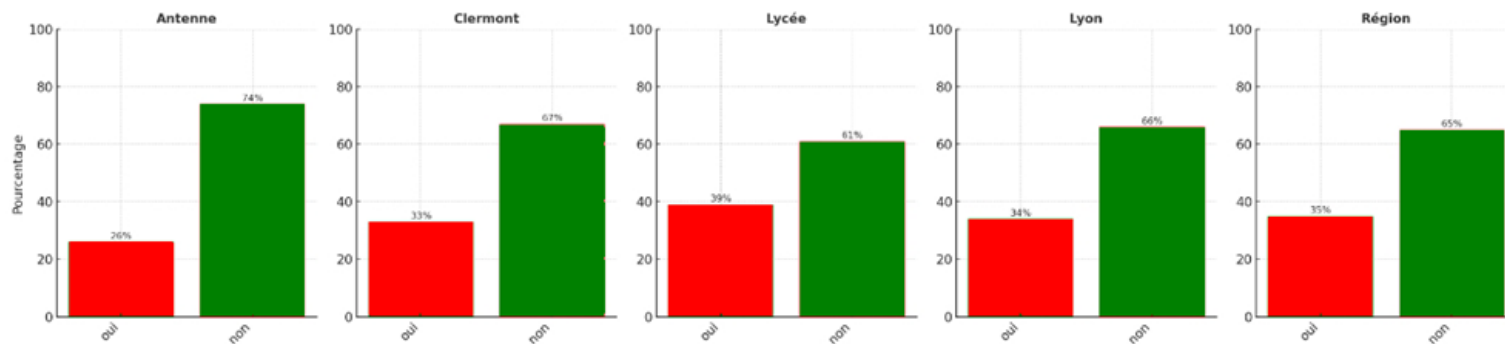
Cette synthèse met en évidence les leviers et freins à l'équilibre vie pro/vie perso : souplesse des horaires, accès au télétravail, organisation du travail et adaptation des postes. Les retours des agents révèlent des disparités fortes selon les sites, avec des situations où la rigidité ou la surcharge empiètent sur la vie personnelle

# Sondages sur la conciliation vie personnelle / vie professionnelle : perceptions des agents sur l'équilibre et l'organisation du travail

62 - Mon travail a un impact négatif sur mon état de santé physique et/ou psychique.



63 - Je souhaite changer de poste



# Propositions d'améliorations

## Souplesse et autonomie organisationnelle

- Créer une charte de souplesse horaire et d'autonomie applicable à l'ensemble des services.

- Former les encadrants à la gestion par objectifs et à la délégation responsable.

- Renforcer la culture de confiance dans l'organisation du travail.

## Charge de travail et équilibre vie personnelle

- Mettre en place un droit à la déconnexion effectif dans tous les services.

- Instaurer un audit participatif de la charge de travail par unité.

- Adapter les organisations pour limiter les surcharges ponctuelles.

## Télétravail et aménagements spécifiques

- Étendre le télétravail à tous les postes compatibles, y compris en lycée.

- Créer un protocole simplifié pour l'accès au télétravail médical ou temporaire.

- Équiper tous les postes compatibles d'un matériel mobile sécurisé.

### **Climat relationnel et hiérarchique**

Si le climat est préoccupant dans les lycées, où harcèlements et tensions sont fréquemment dénoncés. Sur le site de Lyon l'ambiance générale est perçue comme plus stable que dans d'autres sites. Les tensions existent, mais sont moins exacerbées qu'à Clermont-Ferrand où l'ambiance est jugée instable, où le harcèlement, les mises à l'écart et les conflits sont fréquents..

### **Le ressenti du stress**

A Lyon, le stress est principalement lié à la charge de travail et aux objectifs mal définis, quand il est lié à l'urgence constante, au pilotage rigide et au manque d'écoute managériale à Clermont-Ferrand. Si l'isolement, le manque d'information et l'absence de coordination affectent les agents des antennes, c'est la surcharge de travail, le manque de moyens, l'agressivité, l'isolement et les consignes contradictoires qui génèrent du stress dans les lycées

### **La reconnaissance**

Elle est jugée insuffisante malgré l'engagement des agents pour le service public, malgré leur charge de travail et l'absence de visibilité concernant l'accomplissement de leurs missions. Cette reconnaissance est quasi absente dans les lycées où les agents disent « n'être ni écoutés, ni valorisés ».

### **Perspectives et santé**

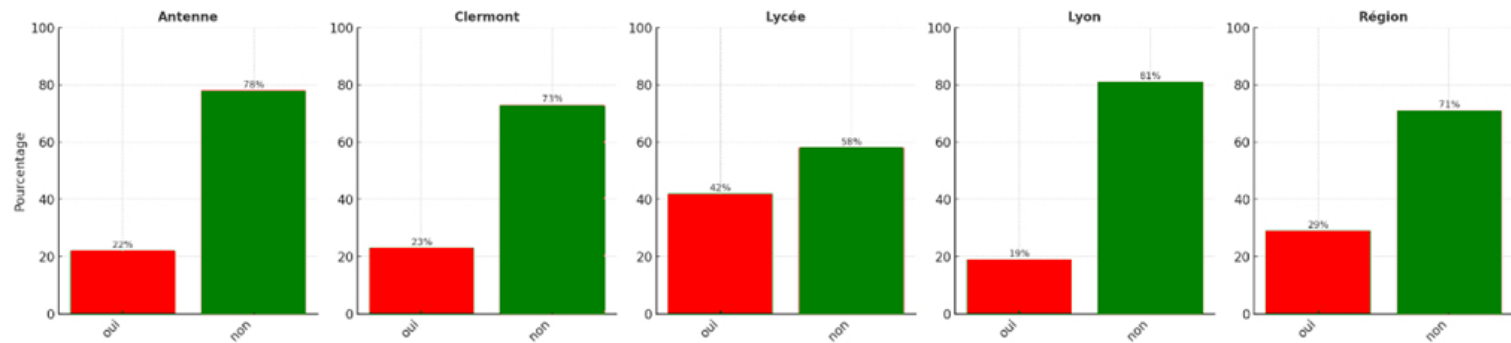
Les agents de Lyon constatent l'absence de perspectives d'évolution professionnelle et demandent de la transparence sur les opportunités RH ; l'isolement, notamment pour les télétravailleurs, impacte leur santé mentale. Les agents de Clermont perçoivent peu de soutien dans leurs souhaits de mobilité et des blocages hiérarchiques ; l'altération de leur santé se caractérise par des troubles du sommeil, un épuisement émotionnel et des arrêts à répétition. Dans les antennes, toujours ce sentiment d'être oubliés ou laissés en marge des mobilités internes, et si l'ambiance est calme leur solitude professionnelle et leur invisibilité RH pèsent sur les agents. L'absence d'espoir d'évolution, une expérience non reconnue, de nombreux impacts négatifs sur la santé qui génèrent burn-out et absences prolongées caractérisent les difficultés lycéennes.

## **Les facteurs de difficultés sur le lieu de travail**

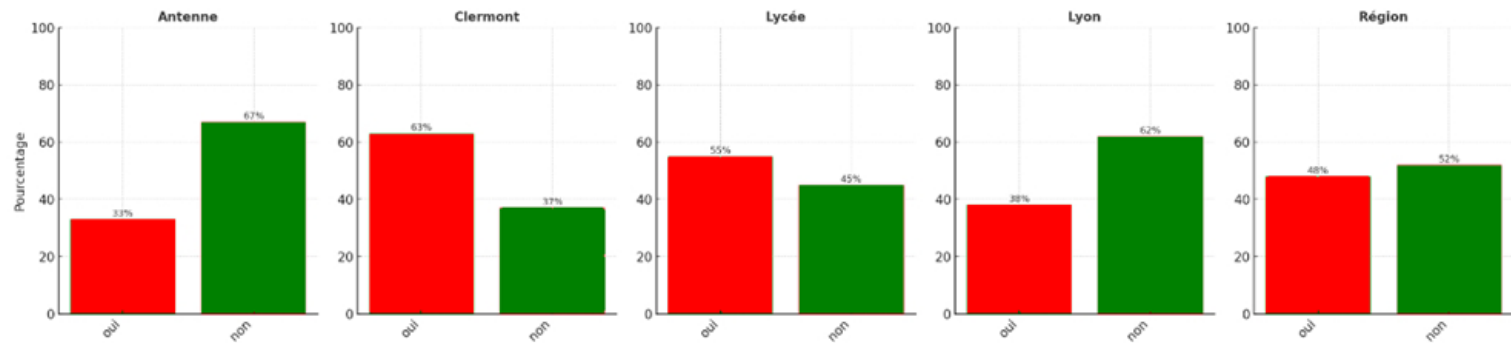
Cette section du rapport met en évidence les principaux facteurs de difficultés rencontrés par les agents sur leur lieu de travail. Les réponses mettent en lumière des tensions dans les relations hiérarchiques, un manque de reconnaissance, des pratiques managériales inégalitaires et une communication interne insuffisante. Ces éléments contribuent à un climat de travail dégradé, à une perte de sens et de motivation, à des impacts sur la santé mentale et physique, ainsi qu'à des perspectives d'évolution jugées limitées.

# Sondages sur les facteurs de difficultés au travail : perceptions des agents sur les freins à un climat professionnel serein

52 - J'ai déjà été victime d'harcèlement, menaces, mise à l'écart sur mon lieu de travail



57 - Je ressens du stress lié aux méthodes de ma hiérarchie



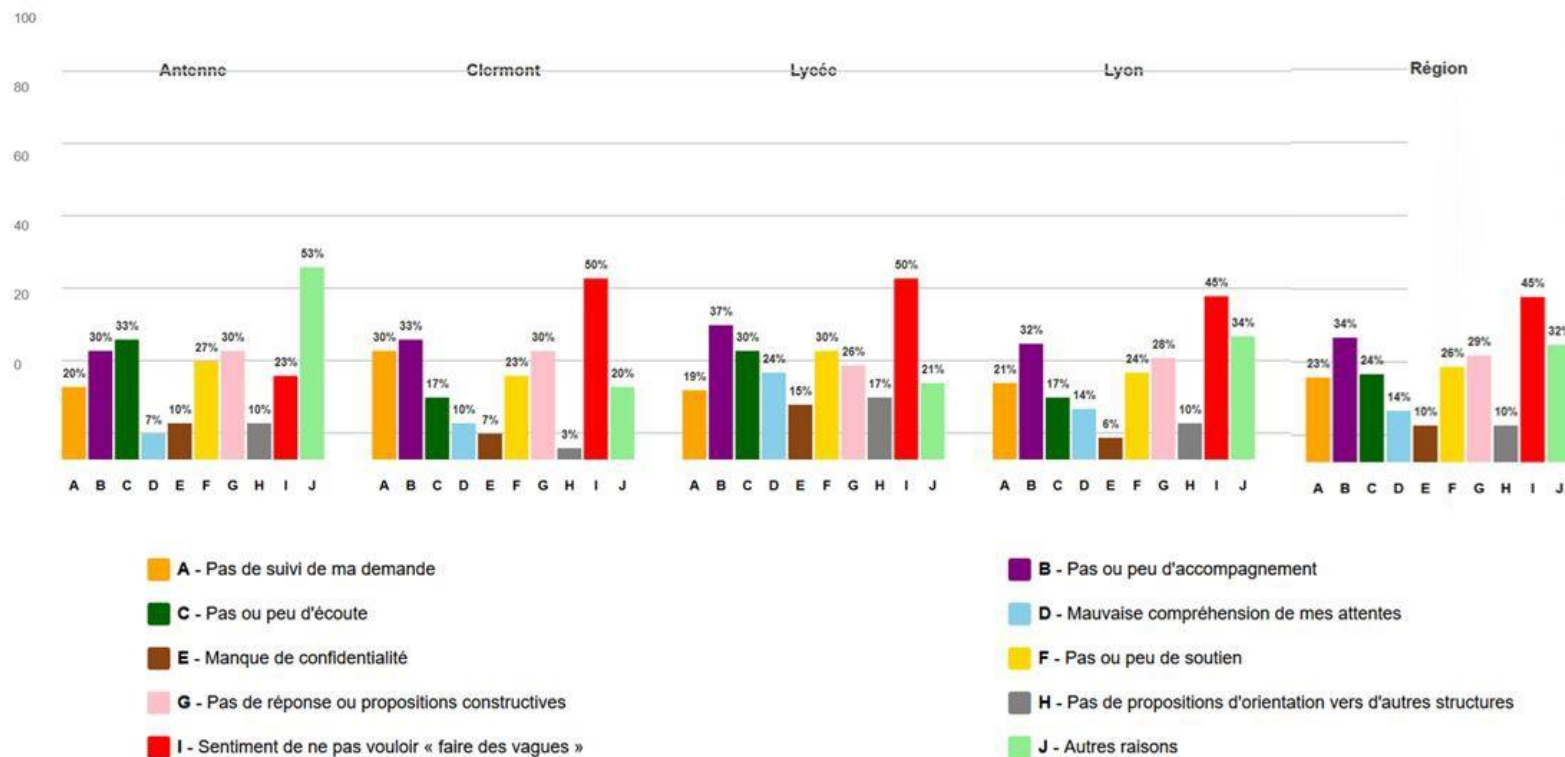
	Lyon	Clermont	Antennes	Lycées
	Démarches fréquentes. DRH, SPASS, médecine du travail sont sollicités. Soutien entre collègues présents.	Faible confiance dans les dispositifs. Frustration face au manque de réponses.	Démarches rares. Isolement renforcé par la distance.	Démarches peu fréquentes malgré des difficultés nombreuses
Contact sollicité	DRH, médecine du travail, SPASS, collègues	SPASS, DRH, médecine du travail peu mobilisés.	SPASS peu connu; DRH distante; collègues en soutien informel.	Médecine du travail, DRH, syndicats. Manager peu sollicité.
Freins aux démarches	Sentiment d'inefficacité, peur des représailles.	Stigmatisation, solitude, complexité des démarches.	Manque d'interlocuteur local, peur de parler.	Peur d'être mal vu, complexité d'accès à l'information.
Motifs d'insat.	Manque d'accompagnement, absence de réponse, faible soutien.	Peu de soutien, culture du silence.	Absence de relais RH, encadrement variable	Absence de suivi, mauvaise écoute, manque de confidentialité.
Ressenti général	Expériences mitigées, manque de suivi et de confidentialité.	Besoin d'une meilleure visibilité et d'un accompagnement renforcé.	Demande forte de relais RH	Soutien insuffisant, besoin accompagnement individualisé

## Démarches et Soutiens

Cette synthèse met en lumière les pratiques et perceptions des agents de la Région concernant les dispositifs de soutien en cas de difficultés professionnelles. Trois axes sont analysés : la connaissance et l'usage des aides disponibles, leur efficacité perçue, et les freins à leur mobilisation. Les réponses révèlent des disparités territoriales et un besoin accru de clarté, de proximité et de réactivité dans l'accompagnement des agents.

# Sondage sur les démarches et soutiens. Perceptions des agents sur les dispositifs d'accompagnement

Q 70 - Le soutien qui m'a été apporté a été peu satisfaisant / pas satisfaisant pour les raisons suivantes



# Propositions d'améliorations

<b>Rendre les dispositifs visibles et accessibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Créer un portail régional unique regroupant tous les dispositifs d'aide (contacts, procédures, FAQ).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communiquer régulièrement via intranet, affiches, réunions et supports imprimés.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Déployer une campagne annuelle d'information pour rappeler les recours disponibles.</li></ul>
<b>Renforcer l'accompagnement de proximité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Former les encadrants à l'écoute active, à la gestion des situations sensibles et à la prévention des RPS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nommer des référents RH ou SPASS dans chaque site et renforcer la médecine de prévention par une présence régulière et un suivi personnalisé.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intégrer les syndicats dans les dispositifs de médiation à titre de conseil.</li></ul>
<b>Garantir le suivi, la confidentialité et l'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mettre en place un système de suivi automatisé des demandes avec retour systématique à l'agent.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Créer un médiateur indépendant pour garantir la neutralité et la confidentialité des démarches.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Évaluer chaque année l'efficacité des dispositifs via des baromètres internes et anonymes.</li></ul>

### Médecine du travail

- Posture neutre, éthique, à l'écoute
- Surveiller la santé des agents en lien avec leur poste (visites médicales, suivi des expositions aux risques).
- Prévenir les risques professionnels (troubles musculosquelettiques, risques psychosociaux, - Proposer des aménagements de poste ou des reclassements en cas d'inaptitude.
- Participer aux actions de prévention et à l'amélioration des conditions de travail.
- Émettre des avis médicaux dans le cadre de la procédure d'inaptitude ou de reclassement.

### SPASS

- Accompagnement humain, réactif et ancré dans la réalité quotidienne
- Point d'accueil local et référents SPASS dans les lycées
- Articulation avec les RH            - Formations sur la prévention des risques
- Visites régulières sur site        - Canaux d'échange anonymes

### DRH

- Accompagnement personnalisé en cas de conflit ou mal-être
- Interlocuteur unique par thématique
- Reconnaissance contextualisée et continue
- Communication sur les dispositifs existants
- Présence et accessibilité en cas de harcèlement

### Manager

- Intervention rapide et efficace en cas de conflit
- Rôle de prévention des tensions
- Relais en période de surcharge

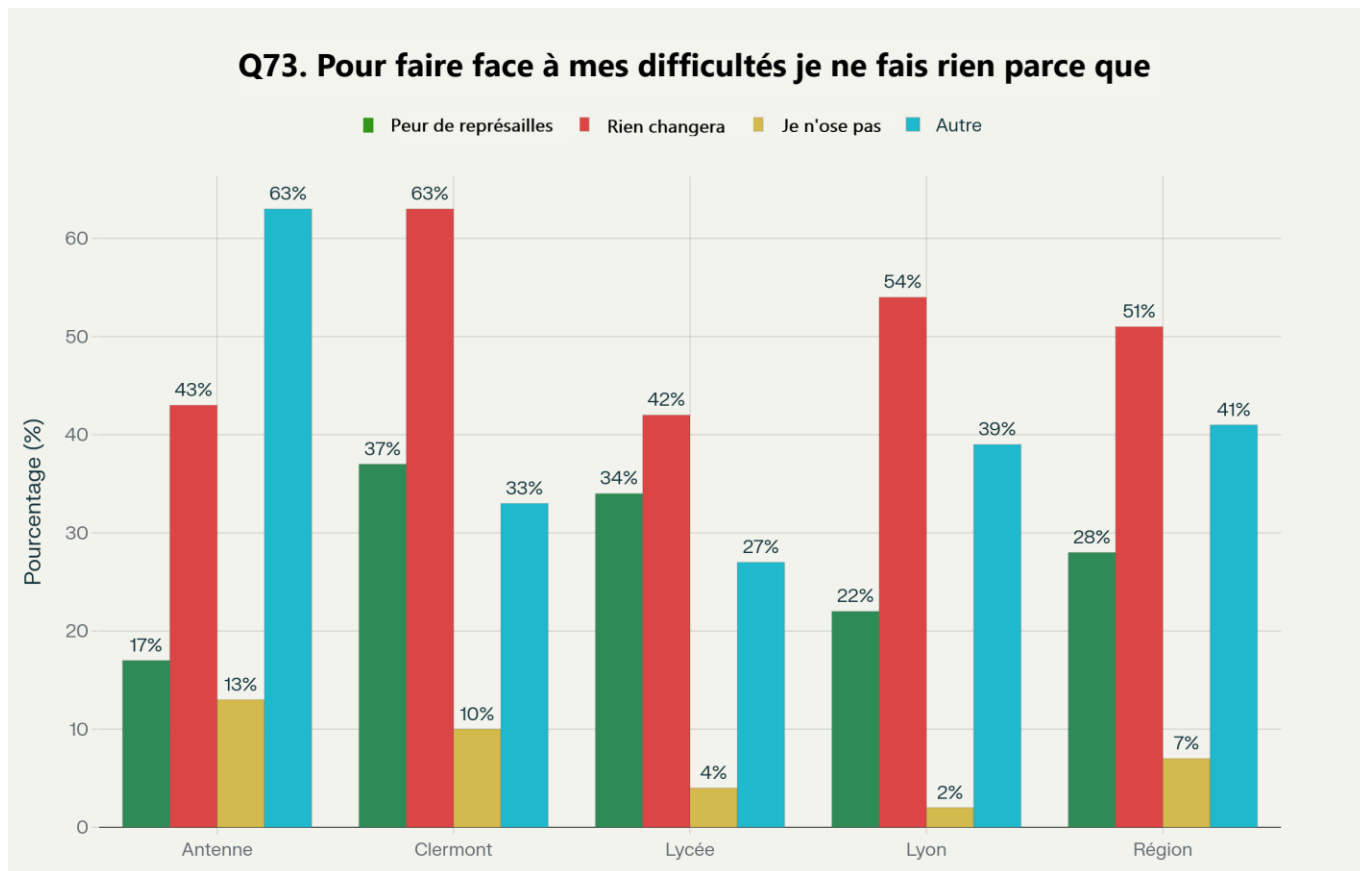
### Collègues

- Alerte informelle                    - Prise en charge temporaire d'une surcharge
- Soutien moral                        - Écoute bienveillante

## "Acteurs du soutien au travail : de l'écoute informelle à l'accompagnement institutionnel"

Dans le cadre de l'analyse, cette section synthétise les réponses des agents à la question : « Quel rôle attendez-vous des différents acteurs pour vous soutenir dans votre quotidien professionnel ? » Les retours révèlent une forte attente de soutien humain et organisationnel, mobilisant plusieurs intervenants clés : la hiérarchie, la DRH, le SPASS, la médecine du travail et les collègues. Cette synthèse vise à identifier des pistes concrètes pour renforcer la coordination entre ces acteurs et construire une chaîne de soutien cohérente, visible et efficace à l'échelle régionale.

# Sondage sur les acteurs du soutien au travail : appréhension des agents envers les dispositifs humains et institutionnels



# Propositions d'améliorations

## Professionnalisation et formation

- Créer un parcours régional de formation managériale obligatoire axé sur l'écoute, la gestion de crise et la prévention des RPS.

- Intégrer des modules la reconnaissance, la médiation et la clarté des priorités.

- Former les agents RH à l'écoute active, à l'empathie et à la gestion des situations complexes.

## Accessibilité et structuration RH

- Définir et afficher les interlocuteurs de référence dans chaque site.

- Mettre en place un référent RH par entité ou bassin, distinct du supérieur hiérarchique direct.

- Création de guichets d'accueil physiques et virtuels sur tous les sites.

## Reconnaissance, prévention et gestion des conflits

- Déployer une campagne de communication sur les dispositifs médecine du travail, SPASS, plateforme d'écoute.

- Constituer une cellule de régulation impartiale composée de psychologues, médiateurs et experts RH.

- Cellule psychologique en urgence : 24/7. Déployer un portail unique SPASS avec une entrée par site.

## Paroles d'agents"

Témoignages  
recueillis dans le  
cadre du sondage,  
présentés sous  
forme d'extraits  
représentatifs,  
regroupés par  
grandes  
thématiques.

### Environnement de travail

- Mon bureau est trop petit, je partage avec trois collègues, difficile de me concentrer.
- J'utilise mon propre ordinateur, faute de matériel disponible.
- La salle de pause est une salle de sport, on ne peut pas s'y reposer.
- Le mobilier est vieux et inadapté, j'ai mal au dos tous les jours.

### Relation au travail

- Tous les agents ne sont pas logés à la même enseigne : plus on s'investit, moins on est reconnu.
- J'apprends des informations concernant mon travail lors de réunions avec des interlocuteurs externes.
- Beaucoup de dépassement du temps de la formule pour mener le travail (perte d'heures au-delà des 16h de flexibilité).
- La fatigue du travail d'agent d'entretien se répercute forcément sur la vie personnelle.

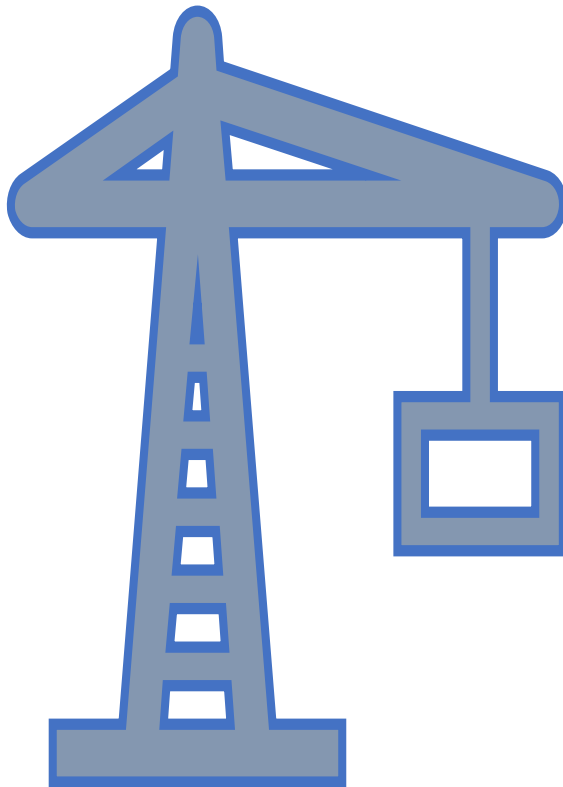
### Hiérarchie

- J'ai comme hiérarchie deux personnes, un agent de maîtrise qui ne fait aucune confiance, et une intendante qui elle me fait entièrement confiance.
- La plus grosse problématique c'est la rétention d'information liée à la double hiérarchie. Les informations sont filtrées.
- Dans certaines situations sur le terrain, la hiérarchie se fout totalement de nous les agents.
- Pas de reconnaissance du travail accompli.
- La hiérarchie entretient un climat de compétition et de favoritisme, bloquant les flux d'information.

### Conciliation vie pro/perso et Soutien

- Le télétravail est une condition pour que je puisse travailler à Lyon, car j'ai plus de deux heures de transports quotidiennes.
- Impossibilité d'obtenir des congés hors période scolaire.
- En cas de stress, je ne sais pas vraiment vers qui me tourner, il y a beaucoup de services mais on ne sait pas qui fait quoi.
- Pas de suivi suite à mon signalement par écrit à la DRH Prévention vie au travail, aucun retour de leur part.
- Le soutien s'apparente plus à une leçon de morale infantilissante qui donne toujours raison à la hiérarchie.

# Propositions syndicales à l'attention de la collectivité



Optimisation du lien RH -  
agents sur le terrain



Transformation de la culture  
managériale



Reconnaissance des  
initiatives collectives



Pacte pour le bien-être au  
travail

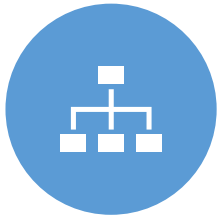
# Engagements attendus



- Nous demandons **des moyens concrets**, un **calendrier clair** et la **mobilisation de toutes les directions**.



- Nous revendiquons **un pilotage transparent**, avec **des indicateurs partagés et intégrés au dialogue social**.



- Nous exigeons une **participation réelle des agents à chaque étape** : conception, mise en œuvre, suivi, évaluation.



- Nous appelons à **un plan d'action pluriannuel, construit avec les représentants du personnel**, autour d'objectifs clairs et mesurables.

# Un pacte régional pour un travail digne et porteur de sens

Les agents attendent davantage de reconnaissance, de clarté, et surtout **d'écoute**.

Ils souhaitent que leurs réalités soient entendues et prises en compte dans les décisions.

Le lien avec l'institution s'affaiblit, trop souvent remplacé par des logiques de gestion épuisantes.

Pourtant, des collectivités comme **la Ville de Rennes, la Ville de Suresnes** ou **la Région Bretagne** ont montré que des solutions concrètes existent à condition qu'elles soient :

- **portées politiquement,**
- **pilotées sérieusement,**
- **et construites avec les agents.**

La qualité de vie au travail n'est pas un luxe :  
C'est une **nécessité**.

La Région a les moyens d'agir.  
Ce que les agents attendent, ce n'est pas un idéal inaccessible, mais du **respect**, de la **transparence**, et des **actes concrets**.

C'est le seul chemin pour restaurer la confiance et faire de notre administration un lieu de travail **digne et porteur de sens**.

# Questions & échanges



Merci pour votre attention.



Des questions ou des suggestions ?