

ANALYSE SYSTÉMIQUE DES RÉSULTATS

Facteurs de Risques Psychosociaux : les éléments dégradés

La conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle : un problème majeur :

L'équilibre entre la vie personnelle (qui inclut les dimensions familiales, sociales, sanitaires, administratives et personnelles) et les exigences du travail, apparaît comme un problème central dans les réponses recueilli.

Un système horaire contraignant au détriment du repos et de la vie sociale :

Le régime horaire des médiathèques est perçu comme particulièrement intense, ne permettant pas toujours aux agents de récupérer ou de se reposer convenablement en dehors de leurs heures de travail. Les moments libres en semaine, comme les soirées ou les demi-journées de repos, sont souvent dédiés à des tâches administratives et organisationnelles nécessaires au quotidien, laissant peu de place pour des activités personnelles, familiales, sportives ou associatives. Les journées de repos complètes, quant à elles, servent principalement à récupérer de semaines de travail parfois étendues sur six jours, débutant par une journée particulièrement intense le mardi et se terminant le vendredi, samedi, ou dimanche. Ce fonctionnement inciterait une part significative d'agents à sacrifier leur vie sociale et réduirait leur capacité à pratiquer des activités physiques ou de loisirs ainsi que leur temps de récupération.

Des impacts inégaux selon les situations : Les horaires de travail ne s'adaptent pas à tous les types de profils, et notamment sont perçus plus négativement par les agents ayant des enfants ou des responsabilités familiales. Ces derniers, bien que leurs collègues sans enfants y soient également confrontés, consacrent une part encore plus importante de leur temps hors travail à l'organisation du quotidien, souvent au détriment de leur vie sociale. Ce manque de flexibilité, additionné à l'absence de solutions adaptées pour la garde d'enfants proposées par la collectivité – particulièrement contraignant les dimanches – contribue à leur difficulté quant au temps qu'ils peuvent accorder à leurs proches et à leur équilibre entre vie professionnelle et personnelle. De plus, les horaires spécifiques des médiathèques semblent poser davantage de difficultés aux agents par rapport à ceux bénéficiant d'horaires « classiques », malgré un nombre d'heures de travail hebdomadaires souvent supérieur pour ces derniers.

Des congés jugés insuffisants face aux exigences horaires : L'ensemble des répondants exprime un sentiment d'insatisfaction concernant leur nombre de jours de congés. La mise en œuvre de la réforme des 1607 heures a entraîné une perte notable de 3 à 10 jours de congés pour les agents, renforçant ce ressenti. De plus, une majorité des agents indique ne pas pouvoir poser leurs congés aux moments où ils en auraient réellement besoin (comme sur les périodes de vacances scolaires par exemple). Bien qu'ils affirment généralement être informés des raisons des refus émis par leur hiérarchie, ces justifications sont perçues comme non légitimes pour une grande partie d'entre eux. Cela permet de s'interroger sur la flexibilité dans la gestion des congés et sur les solutions dont les agents disposent pour leur permettre de récupérer pleinement face à des contraintes horaires éprouvantes.

La grève comme réponse : La rigidité du système horaire en place incite de nombreux agents à recourir à la grève, une pratique devenue courante au sein du réseau. Ainsi, 73,8 % des répondants déclarent avoir participé à un mouvement de grève au cours des six derniers mois. Si la majorité des grévistes affirment que leur action visait à exprimer des revendications professionnelles, une part significative des agents de catégories B et C évoque également des raisons personnelles, c'est-à-dire en raison d'un équilibre vie professionnelle/personnelle compromis ou après s'être vu refuser des jours de congé. La grève apparaîtrait donc comme un double levier pour les agents : d'une part, elle demeure un moyen traditionnel de contestation collective, mais elle est également utilisée, dans certains cas, comme une forme de compensation face à des horaires de travail perçus comme inadaptés et contraignants.

Une mise en place perçue comme imposée et descendante : La réforme des 1607 heures annuelles de travail, et l'instauration de l'ouverture dominicale des médiathèques de centre-ville, ont été mises en œuvre en peu de temps. De tels changements entraînent des répercussions directes sur le rythme de travail et le bien-être des agents, et nécessitent donc un dialogue approfondi et une prise en compte de leurs ressentis. Or, le questionnaire révèle que la majorité des répondants, présents en 2021 lors de cette évolution, considère ne pas avoir été suffisamment accompagnée ni consultée. Si les agents de catégorie A se sont sentis globalement mieux informés de l'avancement de ce projet, les catégories B et C expriment un profond sentiment d'insatisfaction. Ces résultats, renforcés par les retours recueillis lors des entretiens et les remarques libres intégrées au questionnaire, pourrait traduire une perception d'une mise en place rapide et

descendante. Même si des procédures d'accompagnement et des dispositifs de consultation ont été instaurés, ceux-ci sont parfois perçus comme insuffisants. De nombreux agents évoquent un sentiment d'hypocrisie : bien que leur avis ait été sollicité, ils estiment qu'il n'a pas été réellement pris en compte dans les décisions finales.

La désorganisation du travail comme conséquence du système horaire : comme évoqué plus haut, le système horaire particulier des agents de médiathèques engendre des impacts sur leur bien-être et sur la proportion de préavis de grèves. Mais également sur l'attractivité du métier et du réseau (en témoigne la minorité de répondants ayant comme ambition de travailler le plus longtemps possible au sein du réseau), sur le turn-over (largement évoqué en entretiens et illustré par les dates d'ancienneté), et sur le nombre important de postes vacants et d'arrêts maladies (également largement remonté durant les entretiens). Ces facteurs pourraient entraîner des sous-effectifs fréquents et une désorganisation du travail. La charge de travail se répartissant alors de manière inégale au sein des équipes, les agents expérimentés devant souvent former les nouveaux arrivants tout en s'adaptant constamment aux absences.

Les importantes exigences de travail

A ces contraintes horaires s'ajoutent des exigences de travail

Une importante charge de travail : Une charge de travail qui est, pour la majorité des agents ayant répondu au questionnaire, élevée à moyenne, bien qu'ils la considèrent comme satisfaisante. Parmi les facteurs identifiés nous retrouvons les longues plages horaires de travail, telles que les nocturnes du mardi qui contribuent à alourdir la charge de travail ressentie en raison des sollicitations prolongées sur des périodes étendues. Par ailleurs, la répartition de cette charge de travail entre le service public et le temps dédié au travail interne apparaît comme déséquilibrée et inégalement répartie entre les membres des équipes. Dans ce contexte, les vacances de postes et arrêts-maladie constituent à la fois une conséquence de cette charge de travail et un facteur d'aggravation. Également, le renouvellement rapide des équipes engendre des besoins en intégration, de transmission de compétences entre collègues qui s'ajoutent à la charge de travail des agents.

Une polyvalence appréciée mais insuffisamment structurée pour soutenir efficacement l'organisation du travail :

La polyvalence apparaît comme une spécificité appréciée par les agents car elle leur offre la possibilité de développer de nouvelles compétences, diversifier leurs activités, et participe à l'intérêt qu'ils trouvent dans leur travail. Toutefois, elle s'avère également être source de difficultés. Les répondants estiment qu'elle ne soutient pas toujours leur capacité de concentration et la qualité de leur mission, n'étant pas toujours suffisamment structurée et organisée. Ce constat nécessite une certaine vigilance, car la polyvalence, au lieu de renforcer l'efficacité et l'engagement, peut conduire à des interruptions de tâches, une surcharge cognitive et accentuer la charge de travail.

Les contraintes physiques : On constate qu'une importante partie des répondants portent régulièrement des charges comprises entre 5 et 15kg, cette fréquence est plus importante pour les agents des catégories B et C. Les répondants ont précisé que ces contraintes physiques concernaient essentiellement le port de charge pendant le rangement des livres, et le service public qui peut induire une fatigue physique. Ces exigences physiques se cumulent aux exigences émotionnelles, temporelles et peuvent contribuer à la dégradation de l'état de santé des agents.

De fortes exigences émotionnelles et physiques : *Les agents, toutes catégories confondues, sont exposés à de fortes exigences émotionnelles.* D'une part car la relation de service nécessite de devoir dissimuler et maîtriser ses émotions devant le public. D'autre part car ils sont exposés à la souffrance de leurs interlocuteurs. Cette relation de service les expose également à des risques de violences sexuelles et sexistes, de discrimination et d'autre forme d'agressions. Ces exigences émotionnelles et ces risques sont d'autant plus importants que l'exposition au public est prolongée. Ainsi, les agents de catégories B et C, plus fréquemment en contact direct avec le public sont davantage exposés. En ce qui concerne le sentiment de sécurité physique, il apparaît très variable d'une médiathèque à l'autre. On peut néanmoins constater que la relation avec le public impacte le sentiment de sécurité physique.

Des procédures et dispositifs flous, voire insuffisants : Face à l'exposition à ces risques et exigences émotionnelles, une part significative des agents déclarent ne pas disposer de toutes les ressources pour gérer les situations conflictuelles avec les usagers et les prestataires. Ils signalent notamment ne pas disposer d'instructions claires concernant la marche à suivre face à des usagers agressifs ou violents. Ce constat est principalement exprimé par des agents des catégories B ou C, qui sont

pourtant les plus exposés. Par ailleurs, de nombreux agents expriment leur insatisfaction quant aux dispositifs de soutien proposés par le réseau lorsqu'ils sont en difficultés. D'autres n'en ont pas connaissance, ce qui souligne la nécessité de renforcer ces dispositifs et d'améliorer leur communication.

Les relations professionnelles : Bien que les relations au travail constituent un facteur globalement protecteur, certaines vigilances doivent néanmoins être apportées aux points suivants

Des collectifs en difficulté : Les relations professionnelles apparaissent globalement satisfaisantes, surtout au sein des équipes proches. Néanmoins, on relève des disparités importantes, certaines médiathèques présentant un climat de confiance particulièrement dégradé. Par ailleurs, certains agents des médiathèques de proximité et de centre-ville semblent manquer de ressources humaines, telles qu'écoute, la compréhension, et le soutien, lorsqu'ils rencontrent un problème. Enfin, on observe que la satisfaction des agents concernant leurs relations diminue légèrement à mesure que l'on monte dans la hiérarchie, un phénomène particulièrement chez les agents des catégories B et C. De nombreux répondants ont évoqué dans les remarques libres, des tensions avec leurs encadrants.

Une rémunération insuffisante au regard des exigences de travail. Une part importante des agents, notamment des catégories B et C, considère que leur rémunération n'est ni en adéquation avec les efforts et responsabilités que leur poste implique, ni en cohérence avec le travail qu'ils effectuent. Un déséquilibre entre l'investissement personnel dans le travail (efforts physiques, émotionnels ou cognitifs) et les récompenses perçues (rémunération, reconnaissance, perspectives d'évolution), lorsqu'il perdure, est un facteur de démotivation et de stress.

Des situations d'insécurité économique : Une part significative des agents des catégories B et C estime que leur rémunération ne leur permet pas de vivre confortablement. Parmi eux, 43,1% des agents de catégorie C déclarent qu'elle ne leur permet pas de répondre à leurs besoins essentiels. Les compensations financières auxquelles les agents peuvent prétendre, comme la prime CIA, sont jugées insuffisantes et la rémunération pour le travail du dimanche peu avantageuse. En parallèle, l'absence de solutions de garde d'enfants proposées par le réseau ou d'aides financières adaptées, y compris pour la prise en charge des déjeuners – les agents ne pouvant se rendre dans les restaurants

inter-entreprises – peuvent générer des coûts supplémentaires pour les agents. Ces contraintes peuvent contribuer à précariser des profils déjà fragiles. De plus, elles contribuent à renforcer un phénomène de présentéisme. La principale raison évoquée par les agents pour justifier leur présence au travail malgré une maladie étant d'éviter une perte financière due au délai de carence.

Un manque de communication sur les droits auxquels les agents peuvent prétendre

: Dans un contexte marqué par des facteurs sociaux économiques dégradés et bien que des dispositifs complémentaires existent (mutuelle, CASC-SVP etc.) les agents ne semblent pas suffisamment informés des droits et avantages auxquels ils peuvent prétendre. Cette méconnaissance peut accentuer le sentiment d'isolement des agents, réduire leur capacité à profiter de ces mesures et les maintenir dans une situation de précarité.

Des évolutions professionnelles internes limitées : Une part importante des répondants déclarent ne pas se sentir en sécurité et confiants concernant leurs possibilités d'évolution professionnelle au sein du réseau. L'absence de clarté et/ou de possibilité d'évolutions internes – en plus de limiter la motivation et l'engagement – peut contribuer à accentuer l'insécurité économique.