

Compte rendu de la table ronde « Happyculture dans la Fonction publique » - 18 mai 2018

Comptes rendus réalisés par les étudiants de l'ADIP (Association du Master II Droit des Interventions Publiques)

ATELIER 1 « Sens du service public et bonheur » (Rapporteurs : Anastasia CANEZI – Margot VINTOUSKY)

M. Olivier HUISMAN, DGS de l'Université d'Angers

Il explique qu'il y a toujours un moyen d'orienter les missions pour apporter du positif dans le travail des agents. Il y a toujours une **liberté d'action** même dans un cadre contraint comme une Préfecture. Travailler à l'Université a été un choix après son passage dans le corps préfectoral. En effet, l'Université d'Angers est un lieu dynamique (contrairement à d'autres universités). Par exemple, l'Université d'Angers n'est pas bloquée, ce qui permet de se concentrer sur d'autres projets tels que la mise en place du RIFSEEP (Régime Indemnitare tenant compte des Fonctions, des Sujétions, de l'Expertise et de l'Expérience Professionnelle). Ce régime indemnitaire est aujourd'hui encore très peu mis en place dans les autres universités mobilisées sur d'autres sujets.

L'Université d'Angers est dans une **bonne dynamique de projet**.

L'objectif est de **drainer les équipes, donner du sens et du bonheur** aux agents dans le cadre de leurs missions. On peut rechercher le sens de ce que l'on produit, puisqu'on dispose d'une certaine liberté d'action. D'ailleurs la fonction publique offre la possibilité de **choisir son parcours**.

Mme Martine LONG

Mme LONG fait part de son expérience de professeur, en expliquant que ce métier a un sens. En effet, il s'agit de **transmettre** et de **permettre la réussite professionnelle** des étudiants. Contrairement aux deux autres intervenants, elle n'a pas choisi une carrière de management, donc cela a pu être plus difficile au vu des changements et des contraintes actuelles. Elle est arrivée en 1995 à Angers en tant qu'Attachée Temporaire d'Enseignement et de Recherche (ATER). En 37 ans de carrière, le métier a fortement évolué.

Par exemple, auparavant, la rentrée avait lieu en octobre et les professeurs n'étaient pas soumis aux **problèmes de gestion** (salles, examens). Désormais, il faut transmettre des choses dans un temps plus réduit (*ex*: cours de Fonction Publique durait 72h contre 36h maintenant). Ayant moins de temps, cela peut remettre en cause le sens fondamental du métier.

De plus, les méthodes pédagogiques changent peu (transmission classique même si autres moyens, supports). En définitif, le **cœur de métier change** un peu car les professeurs ont moins de temps pour lire des articles et approfondir leurs cours.

M. Jean Marc LEGRAND invite aux débats et témoignages dans la salle.

Un agent technique de l'Université d'Angers en recherche

Elle expose que l'administration impose des **contraintes** mais que néanmoins elle a pu trouver une certaine harmonie en s'orientant vers le domaine de la recherche. En effet, en tant qu'agent technique, elle accompagne les étudiants dans leur recherche, leur apporte des conseils. La possibilité de prendre soin de ces étudiants, notamment en leur donnant une formation, lui permet de trouver du bonheur dans son travail. Selon elle, il faut savoir délivrer des conseils, ce qui est une tâche rébarbative, mais de façon sympathique, afin de rendre cela plus agréable.

Avoir la **reconnaissance de ses supérieurs** est important, car on est jugé.

Pour entrer au sein de l'Université, il y a 20 ans, elle a passé un concours de catégorie C niveau 3^e pour des raisons financières : **éviter le chômage** et avoir une **sécurité de l'emploi**. Ensuite, elle n'a pas connu **d'évolution de carrière**, ce qu'elle déplore puisqu'au final elle exerce un métier d'un niveau bien supérieur. Elle estime que la **promotion est fléchée**.

Un agent d'une collectivité territoriale

Issue du secteur privé, elle a intégré la fonction publique pour les mêmes raisons que la personne précédente ; pour avoir une **stabilité de l'emploi**, avoir des **horaires souples** pour les enfants. C'est ensuite qu'elle a découvert le sens du service public, dans le **secteur médico-social**. Elle a eu la chance de changer de travail dans sa carrière, elle est maintenant responsable de la clientèle à la direction assainissement.

M. LEGRAND souligne le terme de "**clientèle**" alors même qu'on parle d'un service public.

Pour elle, le bonheur c'est de **sentir utile** et de **rendre service**, malgré les contraintes qu'on peut lui imposer. Néanmoins, elle estime que la **stigmatisation du fonctionnaire** peut parfois être difficile à vivre dans la relation avec les usagers.

Une agent de la Ville d'Angers - Bibliothèque

La bibliothèque est un service public au quotidien, **l'accueil** représente 80% du temps de travail (accueil de publics différents selon les quartiers). La **relation avec l'utilisateur** n'est pas toujours facile, puisqu'elle voit des gens en grande **précarité, fragilité...** Or, le concours de bibliothécaire ne prépare pas à cela et n'avertit pas sur l'importance de l'accueil.

Son métier a connu de très fortes **évolutions**: l'informatisation qui parfois met une barrière avec les usagers, les publics sont de plus en plus pauvres, les tensions sont plus fréquentes lors d'évènement tels que les élections, il faut donc essayer de calmer les tensions, rixes.

Pour elle, le bonheur s'acquiert au quotidien lors de **petites actions** : donner la wifi aux gens, plaisir de transmettre le plaisir de la lecture par des actions, accueillir des enfants seuls qui nécessite un rôle d'éducation.

La **reconnaissance par les pairs** permet de pallier les **difficultés de promotion interne** (catégorie B mais encadre 6 personnes).

Une retraitée France Télécom

Pour elle, le service public c'est **mettre tous les usagers à égalité**. Or au début de sa carrière à Nice, elle s'est rendue compte que les politiques se servaient de l'administration comme ils le voulaient. Les autres usagers de l'administration recevaient un autre traitement: devaient attendre pour avoir le téléphone, alors que les politiques qui n'étaient pas des usagers comme les autres étaient mieux traités.

Le passage progressif au statut d'entreprise privée a permis **d'améliorer le service public** et la **reconnaissance du personnel**. Par simple entretien et au vu de son expérience, elle a pu devenir cadre grâce à la mobilité. Elle constate que beaucoup de personnes ont pu évoluer. Les **outils de management** comme les **primes exceptionnelles** se sont développés, ce qui est une manière de dire à quelqu'un qu'il a fait quelque chose de bien, et permet aussi de reconnaître des efforts particulièrement importants sur un temps donné. Ce qui n'est pas le cas dans l'administration.

Malgré les dérives de France Télécom, elle a apprécié de pouvoir évoluer et manager avec de vrais outils tout en étant reconnue dans son travail. Cette reconnaissance contribue à la **motivation** et au bonheur au travail.

Il faudrait un **juste milieu entre le service public et les attentes du personnels** (difficulté à reconnaître les compétences et à mieux promouvoir les agents).

M. LEGRAND pointe que **l'égalité entre les agents** est un sujet sensible et ne permet pas toujours de reconnaître les compétences des autres.

Questions du public :

- *Si on cherche le bonheur au travail, à quel moment s'arrête-t-on si on ne le trouve pas ?*
- *Faut-il impérativement qu'une mission de service public contribue directement à l'épanouissement des usagers ? Un projet de service suffit-il ?*
- *Peut-on être heureux si on ne partage pas intellectuellement/sentimentalement la mission qu'on nous a octroyée ?*

O. HUISMAN

Par exemple, le service des étrangers en Préfecture est particulier. Beaucoup de nouveaux agents qui arrivent en Préfecture essaient de changer de poste au bout de quelques années car ce ne sont pas forcément des missions choisies. Cependant, il faut avoir conscience que le service des étrangers à la préfecture ne se limite pas qu'aux obligations de quitter le territoire français. Il s'agit aussi d'une mission d'insertion et de naturalisation, qui sont des événements positifs.

Parallèlement à **l'impossibilité de choisir les missions**, les agents sont très **soudés** pour faire face à ces difficultés, ce qui contribue au bonheur.

En tant que Sous-Préfet on n'a pas le choix de mettre en œuvre des politiques. L'objectif est donc de tirer le meilleur de chacun des dispositifs, toujours **chercher la valeur ajoutée**.

Il est aussi important de ne pas rester trop longtemps dans ses missions au risque de ne pas être heureux : l'opportunité dans la fonction publique est de pouvoir **changer de poste** lorsqu'on est en opposition dans son travail avec ses propres valeurs (importance de communiquer et d'en parler). Pour cela, il faut faire des **choix stratégiques** : être mobile géographiquement mais ce qui est parfois difficile avec sa famille.

Au contraire d'autres sont heureux dans leur métier du fait de la **reconnaissance** qu'ils en tirent.

Ex : à la Sous-préfecture "M. Cartes Grises", un agent qui a fait uniquement les cartes grises pendant toute sa vie était très heureux et épanoui.

Jean-Marc LEGRAND

Il fait part de son parcours : obtient un DEA aménagement et urbanisme, il a un intérêt pour la vie de la cité, la volonté d'être au plus près des citoyens. Il a travaillé en collectivité, en tant que responsable aménagement au département de Bourgogne, puis responsable des finances en région Ile de France et puis comme DGS de département et maintenant Directeur régional CNFPT.

Pour lui, le bonheur au travail c'est la **diversité des missions** et la **diversité des postes** que l'on peut occuper. On a la possibilité de changer de métier dans son parcours professionnel, **contrairement au secteur privé** qui n'offre sans doute pas autant de possibilités.

Capacité **d'innovation** et **d'adaptabilité** au nouveau contexte, enjeux : **mutabilité SP**. Ex : MOOC sur décentralisation, formation à distance

Une retraitée France Télécom

Suite à une visite en Préfecture, elle a été choquée de voir qu'il n'y a quasiment plus d'accueil. Les usagers remplacent les agents. **L'Etat impose à l'usager de faire le travail des agents**. O.HUISMAN admet qu'en effet les préfectures sont les institutions qui ont subi le plus de **coups budgétaires**.

Comment le citoyen peut-il réagir contre ça ? Parfois trop tard, **logiques de rationalisation**.

M. LONG constate aussi les **inégalités du service public**.

Ex : si l'on paye un prestataire privé pour faire sa carte grise, on l'obtient en seulement quelques jours alors que si le citoyen le fait lui-même par dématérialisation la durée est beaucoup plus importante.

Une bibliothécaire

Elle souligne le problème de **l'inclusion du numérique**: nécessité de mettre en place une assistance pour que l'usager puisse aller sur Internet. Elle constate que peu importe les âges, de nombreuses personnes ne savent pas utiliser l'informatique.

O. HUISMAN expose la problématique du service public face à la **dématérialisation**. Se pose le problème de la **proximité**, le fait qu'il n'y ait plus d'agent d'accueil et de service public de proximité (problème que connaissaient déjà les communes rurales).

JM LEGRAND invite les étudiants de la salle à donner leur opinion.

Étudiant M2 Droit des Interventions publiques

Il s'interroge sur la **quête de sens, l'engagement vers le bien commun**: va-t-on pouvoir le défendre longtemps?

JM LEGRAND répond qu'on aura **toujours besoin du service public**, statut bénéfique aux agents mais pas uniquement. En effet, le statut comporte des **droits et obligations**, alors même que les conventions collectives peuvent être des carcans forts qui ne garantiraient pas à l'État que ses agents soient à son service.

M. LONG s'interroge sur le **choix de société** que l'on souhaite.

Ex : délégation sans se préoccuper de la qualité du Service Public.

Une élue locale

Elle explique que beaucoup de collectivités font d'ailleurs marche arrière sur la délégation, notamment parce que le **coût est plus élevé**, les conventions collectives dans le privé garantissant une meilleure rémunération aux salariés.

JM LEGRAND, précise que la tendance est la même pour les contrats de partenariat public privé. Ils ne sont plus à l'ordre du jour car ils coûtent très cher.

Un enseignant dans un lycée public

Pour lui, la fonction publique est une autre manière de travailler, de **produire de la richesse** (autre que la richesse marchande). En effet, le service public produit de la richesse, bien qu'elle ne se mesure pas nécessairement.

Au-delà du **volet pédagogique** (possibilité de lire, transmettre), on considère les usagers comme des personnes à **égalité** les unes des autres, « **vivre ensemble** » **démocratique** : considérer la personne et non pas ce qu'elle possède, avantages dont on pourrait en tirer.

Il souligne l'**adaptabilité** du métier enseignant. De plus, dans l'enseignement, il est possible de coopérer et donc de créer une **dynamique de travail collectif**.

Un agent

Selon lui, le bonheur au travail réside dans la **perspective d'évoluer**.

ATELIER 2 « Moteurs et freins du bonheur au travail » (Rapporteur : Agnès CLÉNET)

Jean-François CAILLAT

Certains trouvent le bonheur au travail et d'autres ailleurs, le **curseur du bonheur** bouge au cours de la journée ou dans la vie.

Moteurs d'évolution (aspects personnels) : à la suite d'une crise, problème relationnel souvent les personnes se lancent dans des solutions d'assistant psychologique... Techniques personnelles mises en œuvre pour faire face.

Bonheur au travail, collectif, individuel, la vraie question ne serait pas tout simplement la véritable question du bonheur ? Le **bonheur au travail n'est qu'un des éléments du bonheur**.

Anne-Sophie HOCQUET

Aspects individuels et collectifs : dans le cadre du projet BonDroit, la question du bonheur se pose continuellement et l'on ne peut pas trancher. Conception individuelle du bonheur.

Objectif étant de faire en sorte que sur le lieu, pendant le temps de travail, des conditions soient réunies pour que les agents soient dans un **bien-être permanent**. C'est une responsabilité dans le secteur privé mais aussi de l'employeur dans la fonction publique, des textes imposent de mettre en place les outils nécessaires.

Si on reprend les deux termes de l'atelier « freins » et « moteurs » ils doivent se voir en miroir, c'est-à-dire en individuel comme en collectif.

Ex : productivité, la raréfaction des moyens, la performance doit être assurée donc forcément d'un point de vue individuel peut être dure à appréhender soit parce que les charges de travail sont excessives, ou ils traversent des périodes difficiles, ou un contexte de management qui leur empêche d'agir...

Résoudre ses difficultés ? 2 aspects

-collectif (3 éléments) :

- **l'organisation** qui permet de dépasser les difficultés que peuvent rencontrer les agents, ce qui nécessite une acuité de l'employeur en plaçant à la tête des services des personnes qui peuvent assumer les missions. Dans le service public, obligation de rendre un résultat pour l'usager, c'est un devoir de l'Etat, des collectivités territoriales ou de l'hôpital.
- **la délégation** : on ne peut pas travailler seul dans la fonction publique, ce sont généralement des équipes. La délégation nécessite la confiance des agents envers leur chef de service et inversement. L'employeur doit donc satisfaire à cet élément.
- **le dialogue social** : des représentants du personnel expriment leur revendications pour essayer de trouver un compromis ce qui permet de faire avancer les sujets.

-individuel :

Chaque individu à ses propres capacités et donc il faut instaurer un **climat de confiance** pour chacun, afin de promouvoir un climat de bienveillance. Insuffler ce climat (être à l'écoute) peut permettre un meilleur environnement de travail.

En permanence, les textes nous y obligent. Il faut à la fois **prévenir les risques psychosociaux**, qui sont déjà la preuve que l'organisation ne fonctionne pas bien. Au-delà on

va être dans l'appréhension primaire des risques psychosociaux, c'est la **qualité de vie au travail**. Aujourd'hui, nous sommes dans les mêmes logiques que dans une entreprise privée, à une exception près. En effet, la Nation française nous demande de remplir nos **obligations de service public** avec des **moyens qui ne sont plus les mêmes**.

Valentin VACHER

Aujourd'hui ce qui ressort le plus, ce sont les **évolutions de la fonction publique**. Toutefois, des problèmes demeurent tels que : la hiérarchisation stricte (**management hiérarchique**), une impossibilité de se démarquer, l'agent est étouffé par la hiérarchie.

Pistes de réflexion : le droit positif fait en sorte de prévoir au maximum les **sources du mal-être** (risques psychosociaux, le harcèlement, prise en compte du burnout...). Les concepts managériaux arrivent dans la fonction publique tout comme **l'entreprise libérée**.

Ex : repenser les modes de gestion en n'imposant plus d'horaires, en laissant les agents libres, objectifs annualisés, mises en place de co-working notamment à Lyon par le ministère du développement durable (open-space, on ne distingue plus ministère par ministère, regroupement des compétences), il est observé des gains de productivité.

Les difficultés du monde actuel au travail peuvent être surmontées en pensant à l'avenir, en repensant la fonction publique, une **adaptation** est donc nécessaire.

Réactions :

Marie (étudiante M2 DIP): FP **pas très novatrice** en termes de satisfaction du bonheur.

Anne-Sophie HOCQUET : certes, on part du **postulat que le bien-être est partagé** dans la fonction publique.

Jean-François CAILLAT : Exemple de la FP hospitalière qui croit à la satisfaction de la professionnalisation. Aujourd'hui, ça fonctionne comme des silos avec chacun ses objectifs, ses valeurs, or on serait beaucoup plus heureux si on nous laissait travailler comme on l'a appris à la fac de médecine, de droit...

Un des gros défis : il y a quand même en commun le **service du patient, de l'utilisateur, du contribuable**. Ce qui est important n'est pas seulement de bien faire son travail mais c'est également le **service rendu** (qui doit avoir une valeur ajoutée) doit véritablement exister. Ce n'est pas naturel de penser à ce point de vue collectif.

Anne-Sophie HOCQUET : on doit s'interroger véritablement sur les **valeurs dans la fonction publique**.

Fonctionnaire d'Etat depuis une dizaine d'année, une trentaine d'années dans la FP. Cadre :

La fonction publique a été mise à mal notamment avec la **RGPP** qui a beaucoup touchée la fonction publique d'Etat: des agents ont perdu leur **culture professionnelle**, « traumatisme collectif » qui perdure, beaucoup de souffrance au travail due à une **perte d'identité professionnelle**. Le terme de regroupement à Lyon est très intéressant. Le travail entre ministères notamment pour le service social est difficile.

Open-space à Lyon, bonheur des agents ???

Valentin VACHER : nouveauté en mars 2017 ça ne faisait que 6 mois que c'était mis en place, ce n'était pas une décision prise pour eux, mais prise PAR eux. Ça fonctionne depuis 1an et

demi et ça fonctionne bien, à Paris ça va se développer. Des **idées portées collectivement** favorisent le bien-être.

Jean-François CAILLAT : Il ne faut pas faire des démarches participatives qui excluent les **organisations syndicales**.

Anne-Sophie HOCQUET : sur « *l'entreprise libérée* »

Responsabilité qui repose sur le chef de service, quand on me dit que le salarié pourra gérer ses horaires... j'ai du mal avec le concept de « l'entreprise libérée ».

Valentin VACHER :

Un agent heureux dans le public ou privé, à tendance à **produire plus**, c'est pourquoi les politiques publiques mises sur le **bien-être**.

Ex : l'office public de Haute-Savoie a mis en place le concept d'entreprise libérée avec une centaine d'agents, seuls quatre ne respectent pas le concept de l'entreprise libérée. Nécessité de **concertation entre agents**, et parfois les réalités professionnelles imposent que l'on revienne à un management plus classique.

Jean-François CAILLAT :

Les nouvelles méthodes managériales sont parfois génératrices de **conflits internes**.

Ex : interne à l'hôpital certains services 4 jours effectifs de travail, les gens sont partagés car 10 heures/jour. De plus en plus de conflits internes sont créés. Il faut bien comprendre que les valeurs des salariés peuvent être **contradictoires**, ainsi la **responsabilité du chef de service** vise à éviter ces conflits.

Directrice d'un service au sein d'un EHPAD

Nous n'avons pas pris en compte le bonheur car c'est un frein nous parlons plutôt du bien-être au travail. Ce que j'ajouterais comme moteur :

-le **projet** (ce que l'on attend de moi, motivations personnelles)

-l'**autonomie** laissée au manager et aux équipes, facteur de libération// délégation

Ex performance: nous sommes plus performants quand nous sommes bien au travail.

Plan d'action qui doit prendre en compte 4 champs : c'est quoi **l'action que je vais mener** par rapport aux **usagers**, aux **économies** que je dois faire, et par rapport à notre **bien-être**.

Groupes de travail en expérimentation 7h 10h 12h de travail mais les syndicats n'ont pas souhaité se joindre au projet.

On a mis en place la **méthode « self-manager »** avec un salarié (qui avait une appétence pour le management) afin de générer de la coopération, il faut être attentif également aux relations humaines.

Base : c'est quoi la journée idéale d'un résident ?

Objectif : **satisfaire le plus grand nombre**

L'organisation matricielle est plus favorable que l'entreprise libérée mais elle est difficile à mettre en place.

Anne-Sophie HOCQUET : « *il faut prendre la responsabilité au sérieux* ».

Fonctionnaire publique d'Etat

On voit bien l'évolution qu'il y a eu, rentré en Préfecture lors des crises économiques, beaucoup de personnes passent les concours. Dans l'administration, difficile de travailler avec certaines personnes qui sont dans l'équipe et que nous n'avons pas choisies. Il s'agit aujourd'hui de **chercher à travailler ensemble**, avec des personnes très diverses.

Le montant de la fiche de paye ne fait pas tout. Le fait de revenir aux **fondamentaux** est quelque chose d'important (prise en compte du salarié, avec une absence de jugement...), tout en faisant attention à **l'ambiance de travail**.

J'ai beaucoup bougé durant ma carrière, et ce qui est étonnant c'est que l'ambiance était très forte dans les postes les plus durs. Créer des **valeurs communes** tout en prenant en compte les personnes pour ce qu'elles sont c'est quelque chose de très intéressant.

Conclusion : Désormais nous sommes à un tournant, aujourd'hui la fonction publique **se dote de concepts, projets**. Elle se développe et avance, il n'y a plus de mise sous tutelle comme auparavant.

ATELIER 3 « Cultiver le bonheur au travail » (Rapporteurs : Baptiste POUZET – Jeanne VIGOUROUX)

Intervention de M. Alain DREVILLON

On parle de bonheur et souvent de bien-être, il fait un distinguo entre les deux, là ou d'autres ne le font pas. Distinguo entre le bonheur de l'agent, le bonheur personnel et le bonheur au sein d'une équipe.

Il attire l'attention sur des propos contradictoires, deux exemples de déclarations opposées. Voltaire « j'ai décidé d'être heureux car c'est bon pour la santé » ; « le bonheur ne s'achète pas ».

Phrase de Kant « le bonheur est un idéal non de la raison mais de l'imagination », cela rejoint le management où le bonheur est un facteur clé de productivité.

Dans le milieu professionnel, il y a des éléments indispensables pour cultiver le bonheur au travail : l'attitude, les comportements humains comme l'écoute, le dialogue, le respect mutuel, l'attention portée à l'autre, l'empathie, l'optimisme, l'authenticité.

Il y a d'autres points dans la relation de travail : la confiance faite aux collaborateurs, au supérieur, la notion d'autonomie dans le travail, tout ce qui est pédagogie, explication du travail, du sens que l'on donne à ses collaborateurs, explication des objectifs, aide à la compréhension.

Ce qui contribue au bonheur au sein d'une équipe, c'est l'engagement personnel (aller de l'avant...). Ceux qui ne s'engagent pas n'atteignent pas le bonheur.

On est heureux quand on sait que l'on est dans un collectif avec lequel on partage un certain nombre de valeurs.

Pour cultiver le bonheur et le bien-être au travail, un des éléments clés, c'est la reconnaissance.

Débat : Il y a des réformes importantes en cours, l'administration connaît beaucoup de réformes depuis 2000. La réforme sur l'impôt a des répercussions qui affectent le ministère des finances, il y a des inquiétudes. Cependant, les chefs de service s'expriment plus facilement, il faut aller dans ce sens.

Intervention de M. Sylvain MAUDET

Le travail, on en a tous besoin en revanche le bonheur, on cherche tous à l'atteindre mais c'est plus difficile. Il livre sa recette, il y a besoin d'un environnement pour atteindre le bonheur. Il faut être acteur de son bonheur, il faut agir, et agir à son niveau.

L'aspect relationnel est énorme même au sein d'une petite structure. C'est l'aspect cadre de travail qui est important, se mettre à la place du collègue qui n'est pas spécialiste dans certains domaines, lui expliquer. Il ne faut pas avoir peur de le franchise, dire quand cela ne va pas. Etre authentique, être vrai. Il faut une bonne dose d'optimisme.

Il ne s'occupe pas de la collecte, il n'est donc pas en contact direct avec les usagers, mais il travaille avec ceux qui collectent. Il faut se mettre à leur place.

Dernière qualité pour cultiver le bonheur, c'est le devoir de s'indigner gentiment, de croire au changement.

Le bonheur est un choix individuel, il faut penser à ses propres actions, apporter sa pierre à l'édifice, participer au bonheur des autres.

Débat :

Ce n'est pas la même approche entre collègues et prestataires cependant pour les mêmes points, il s'agit de mettre des formes différentes pour dire les choses.

Distinction faite entre client et collègue cependant ce sont des personnes, des humains, tout dépend du niveau relationnel de chacun. Tout dépend du caractère de chacun, tout le monde n'est pas fait pour la relation humaine. Cela se cultive, cela s'apprend. On n'est pas toujours à l'aise dans ce type de relation. Il y a des stages pour apprendre à aller vers l'amélioration de la relation.

Le sens du relationnel est important, si on n'explique pas le sens du travail, l'équipe ne suit pas. Pour autant un travail d'explication n'est pas toujours facile.

Exemple : sur une voiture de fonction pour se déplacer, la voiture à disposition est une petite voiture, il y a un sentiment d'insécurité des agents, ce qui n'apporte pas le bonheur. Pour un supérieur c'est difficile de se mettre à la place de l'agent. De même pour un changement d'opérateur, pour un changement de téléphone portable. Le bonheur se cultive, il faut se battre chaque jour pour cela, c'est important.

Le problème pour cultiver le bonheur, c'est la non connaissance du métier de l'autre. Chacun à ses préoccupations, pas les mêmes objectifs. Il faut être curieux, s'intéresser à l'autre. Avoir de l'humilité, se mettre à la place du collègue quand on ne connaît pas le métier. Accompagner l'autre dans son métier, il faudrait cultiver cela.

A ALM, il y a une nouvelle dynamique, les agents se sentent mieux, il est désormais possible de suivre les autres dans leur travail, cela permet de connaître et de reconnaître ce que font les autres.

Tout ce qui est question de mise à disposition de matériel peut ajouter des difficultés supplémentaires et susciter des départs. Il est nécessaire de changer les méthodes de travail.

Intervention de M. Alexis LECRU

Dans un contexte de pleine crise sociale en milieu pénitentiaire, il peut être étrange de parler du bonheur en prison. La reconnaissance des usagers est limitée, en ce sens les agents ne peuvent pas espérer trouver le bonheur par ce biais. Cela conduit à trouver le bonheur ailleurs. Mais où le trouver dans un milieu de violence ?

C'est dans le sens du travail que l'on peut trouver le bonheur, dans les missions du service public pénitentiaire. Cela se trouve dans la réinsertion, c'est à ce moment-là que peut se développer le côté humain, il s'agit d'un côté plus souple de ce service public. On peut y trouver la satisfaction dans son métier. Le sens du service public est donc un élément moteur, essentiel pour trouver le bonheur.