

BAROMÈTRE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DES AGENTS DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE



Édition 2024 | Synthèse



La Mutuelle
des Métiers de la Justice
et de la sécurité

Le baromètre « Qualité de vie au travail » a été mis en place en 2019 afin de recenser la perception du bien-être au travail des agents du ministère de la Justice selon leurs corps de métiers, d'identifier leurs attentes et besoins et inscrire cette analyse dans la durée.

Ont été interrogés les adhérents à la Mutuelle du Ministère de la Justice. Il s'agit, en 2024, de la 3^e vague de ce baromètre mené par l'institut d'études indépendant Moai.

La méthodologie :

- Le questionnaire a été adressé via mail.
- 29 479 adhérents MMJ actuellement en poste et appartenant aux corps de l'administration pénitentiaire, des services judiciaires, de la magistrature, de la protection judiciaire de la jeunesse et de l'administration centrale ont reçu le questionnaire entre le 14 mars et le 2 avril 2024.
- In fine, 1 328 adhérents ont répondu à l'enquête.

CORPS DE MÉTIER



ADMIN. PÉNITENTIAIRE

55 %



SERVICES JUDICIAIRES

20 %



MAGISTRATS

12 %



PJJ

8 %



ADMIN. CENTRALE

5 %



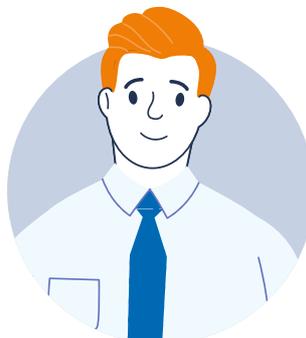
BON À SAVOIR

Afin d'être représentatifs des adhérents de la MMJ, les résultats ont été redressés sur les variables suivantes :
genre, âge, date de début d'activité et corps de métier.

GENRE

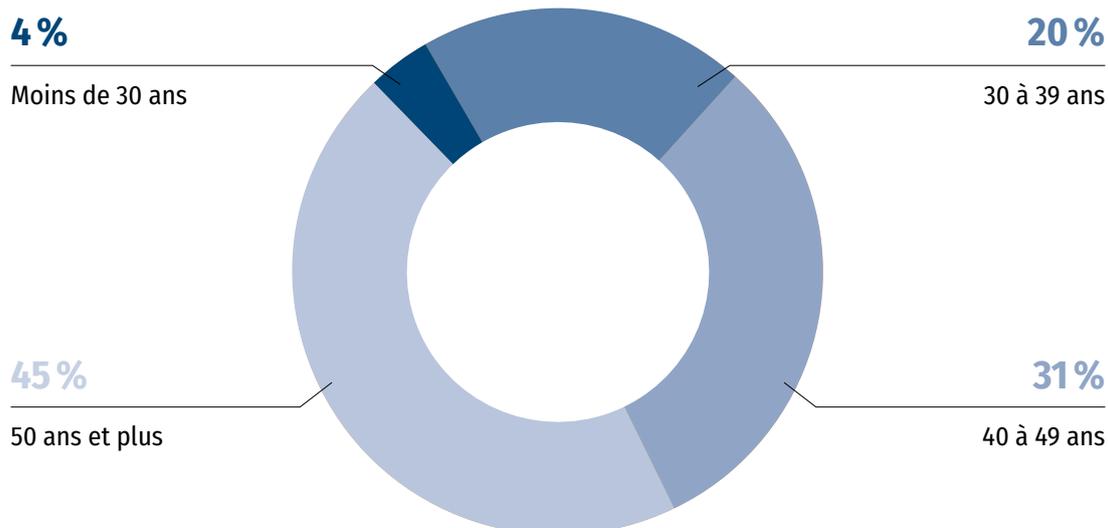


Femmes
53%



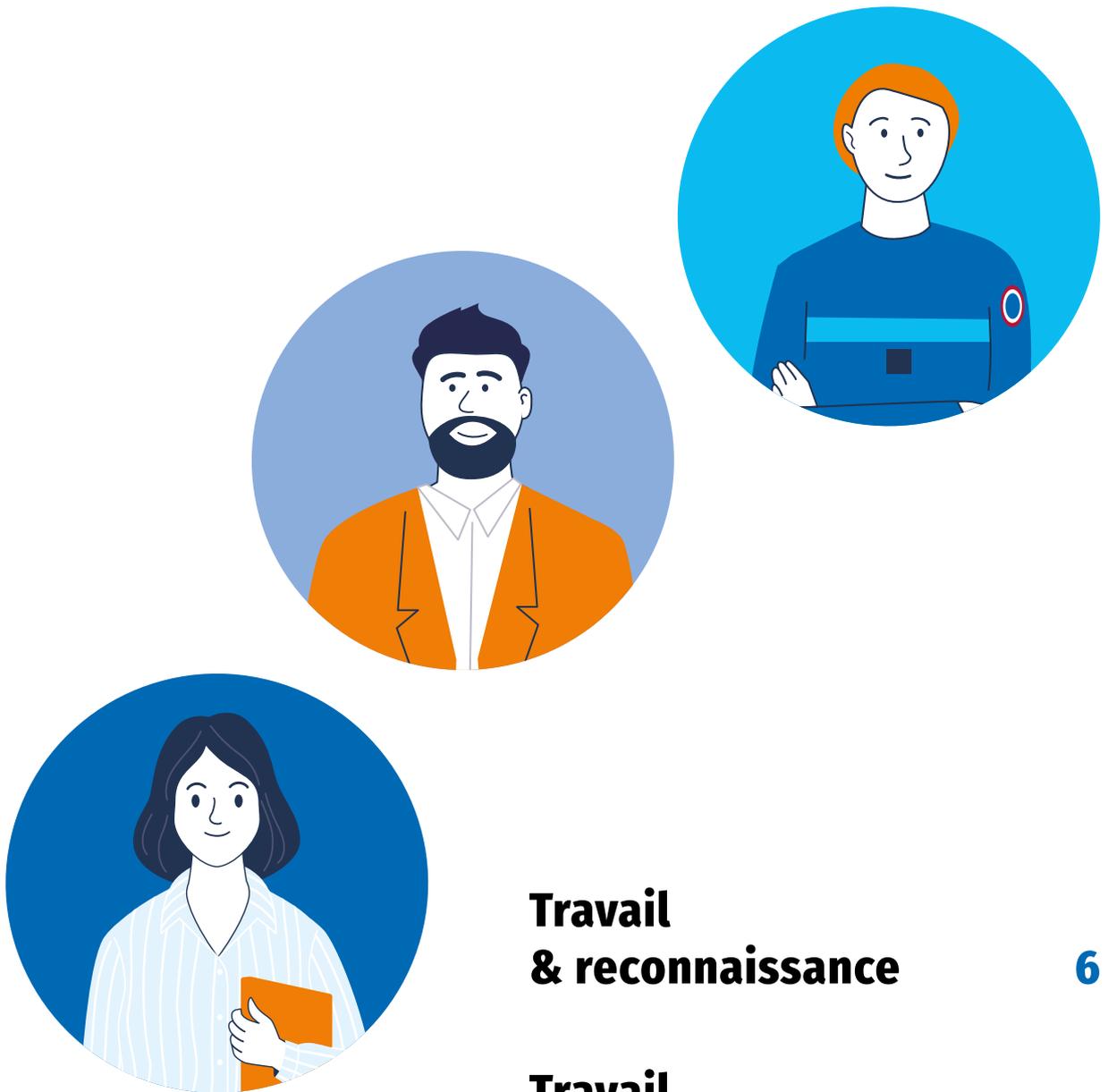
Hommes
47%

ÂGE



ANNÉE D'ENTRÉE AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE

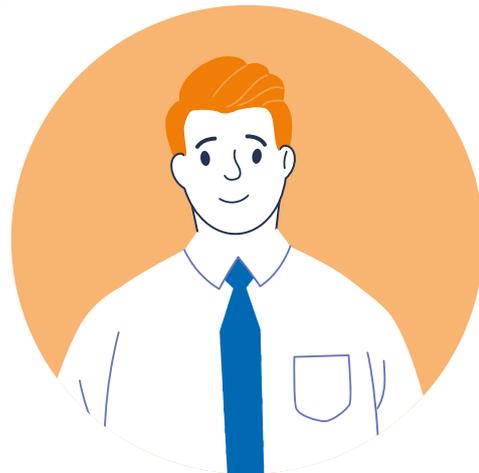




**Travail
& reconnaissance** **6**

**Travail
& équilibres de vie** **12**

Travail & stress **16**



Santé & travail

20

**Besoin d'informations
& prévention**

24

**Zoom
par corps de métier**

28



Travail & reconnaissance

En 2024, la fierté dans l'exercice de son métier, le sentiment d'utilité et la vocation restent les éléments moteurs pour les agents du ministère de la Justice, le manque de reconnaissance persiste et la situation tend à se dégrader depuis 2 ans.

Les éléments de fierté cités dans l'exercice de son métier sont :

- Le sentiment d'être utile aux autres : 46 %
- La vocation de service public : 37 %
- L'autonomie possible : 28 %

Les éléments d'utilité mis en avant dans son métier : 66 % des répondants se sentent utiles dans leur travail

% PAR CORPS DE MÉTIER



MAGISTRATS
80 %



SERVICES JUDICIAIRES
72 %



PJJ
71 %



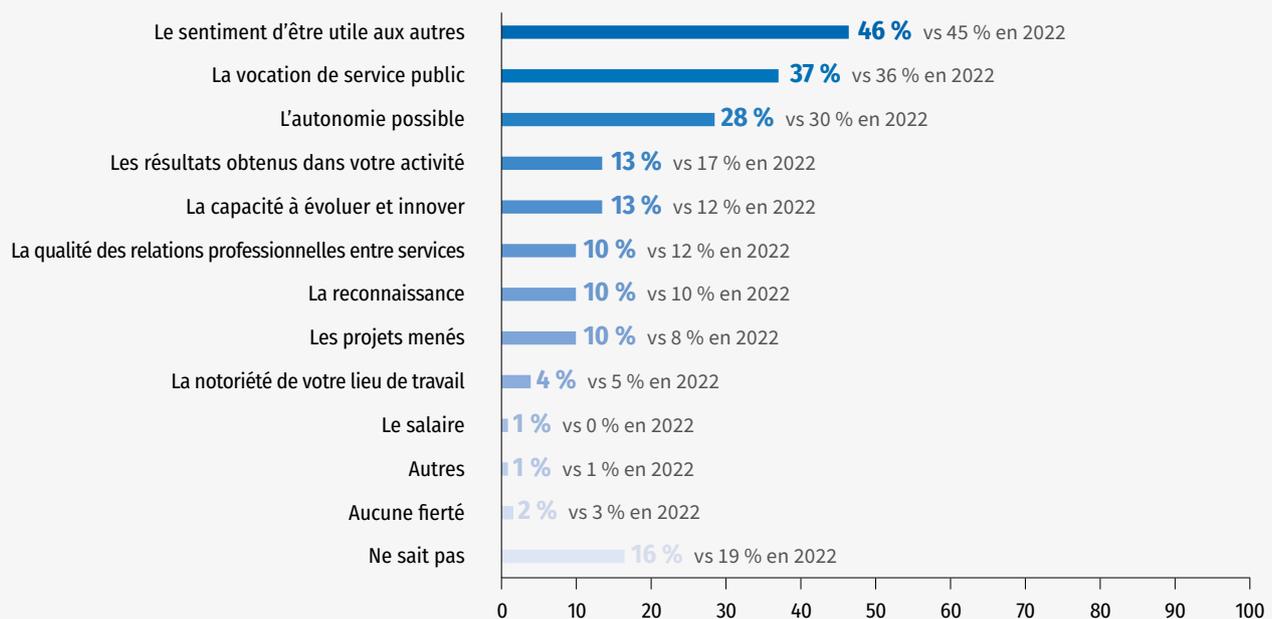
ADMIN. CENTRALE
66 %



ADMIN. PÉNITENTIAIRE
59 %

Aujourd'hui, parmi les éléments suivants, lesquels vous inspirent le plus de fierté dans votre travail ?

Base : ensemble : 1349 répondants / Plusieurs réponses possibles



Une lente dégradation

Une lente dégradation par rapport à 2022 :

- des craintes face à la technologisation croissante, notamment pour les personnels de l'administration centrale,
- une dépendance accrue envers les titulaires et une stagnation, voire une dégradation, des conditions de travail.

De tous les corps de métiers, **le personnel de l'administration pénitentiaire reste celui qui évalue le plus négativement son utilité au travail** : 82 % de leurs agents dénoncent un manque de reconnaissance par l'opinion publique. En cause selon eux, un manque de connaissance et des représentations négatives du métier de surveillant pénitentiaire.

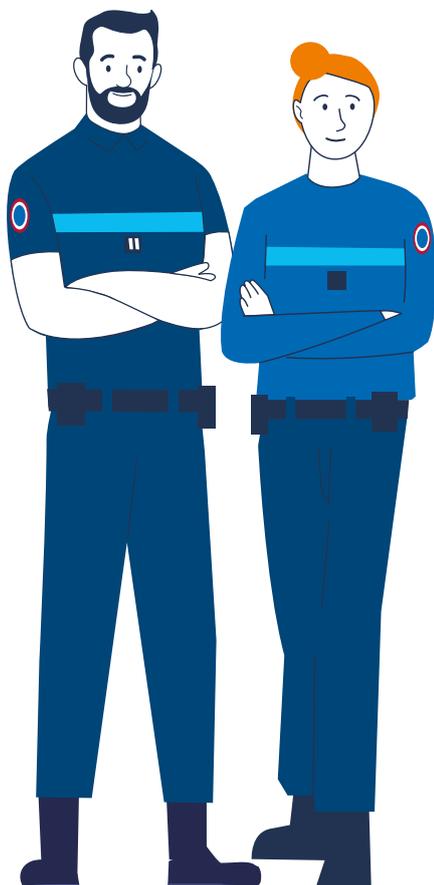


BON À SAVOIR

Si les magistrats se distinguent par un fort sentiment d'utilité dans leur travail (7,3/10)*, ce sentiment est en diminution cette année par rapport à 2022.

« Éloignée de ce qu'elle devrait être. Sentiment de se débattre jusqu'à l'épuisement pour dégager un peu de temps pour mener des actions ayant un retentissement positif pour les usagers et la société. »

TÉMOIGNAGE DE MAGISTRAT



« Les gens ne se rendent pas compte de la réalité de mon travail. »

« Notre profession, nos missions et notre travail sont méconnus par l'opinion publique qui ne sait pas ce que l'on subit au quotidien. »

« L'image que les médias véhiculent de l'administration pénitentiaire est catastrophique. »

TÉMOIGNAGES DE PERSONNELS DE L'ADMINISTRATION PÉNITENTIAIRE

*Note attribuée par les magistrats (sur une échelle de 0 à 10) selon leur perception de leur utilité au travail.



« J'ai le sentiment que le greffier n'est pas reconnu à sa juste valeur par d'autres corps de métiers au sein d'un tribunal. Nous fournissons un travail important et cela semble s'oublier fréquemment. »

« Le greffier est garant de la procédure mais il ne fait pas partie de l'équipe autour du magistrat. Il est considéré, par certains membres de cette équipe, comme une simple secrétaire. »

« On ne parle jamais de nous, ou seulement lorsqu'il y a une difficulté. On nous considère comme des larbins plus que comme des coéquipiers. »

« La pression est telle que l'on est considéré comme jamais n'en faire suffisamment. »

« La hiérarchie entretient un climat de compétition. Il n'y a aucune solidarité. Les gens tirent la couverture à eux, essaient d'obtenir des privilèges »

TÉMOIGNAGES DE PERSONNELS DES SERVICES JUDICIAIRES

SATISFACTION GLOBALE

Près de 6 agents sur 10 se disent insatisfaits au travail, soit une perception stable.

Globalement, comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction au travail ?

Base : ensemble, hors NSP (1 %) : 1333 répondants



Les principales sources d'insatisfaction citées

Le manque de reconnaissance et d'encouragement de la hiérarchie : 27 %
La surcharge de travail : 20 %
Les conditions de travail : 12 %

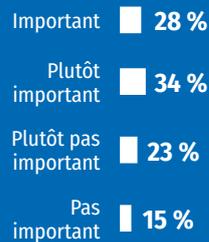
Une tendance commune

La charge de travail augmente, générant du stress et parfois une baisse de la qualité du travail. Certains pointent une détérioration due à un sous-effectif et à un management parfois toxique. Parmi eux, on retrouve les personnels de l'administration pénitentiaire.



BON À SAVOIR

6 agents sur 10 estiment que le plan massif de recrutements pour la Justice, prévu dans la loi d'orientation et de programmation 2023-2027, est essentiel.



62 %
le plan massif de recrutement semble important



« Inégalité entre les agents et une direction qui manque d'intégrité et qui n'est pas juste avec les agents. »

« L'insalubrité réelle, le traitement qui est fait de nous par notre Direction qui se désintéresse de nous, les services administratifs qui fonctionnent très mal, les dépressions réelles de personnels, la misère qui s'accroît... tant à en dire... Les rats, les locaux vieux qui tiennent par la peinture permanente que les détenus écaillent encore et encore. »

TÉMOIGNAGES DE PERSONNELS DE L'ADMINISTRATION PÉNITENTIAIRE

« Absence de moyens humains et matériels entraînant des délais faramineux qui ne cessent d'augmenter et donc de mécontenter, générant des relances parfaitement légitimes et un surcroît de travail. »

TÉMOIGNAGE DE MAGISTRAT

« De plus en plus de dossiers, de plus en plus de tâches, manque de temps. Manque de reconnaissance. Manque de moyen. »

TÉMOIGNAGE DE PERSONNEL DES SERVICES JUDICIAIRES

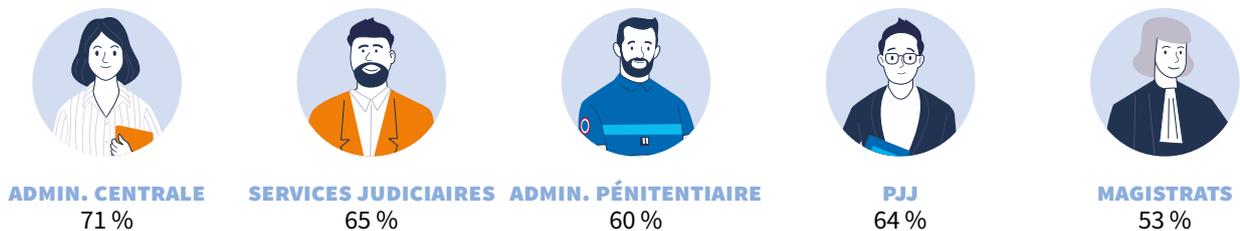


Travail & équilibres de vie

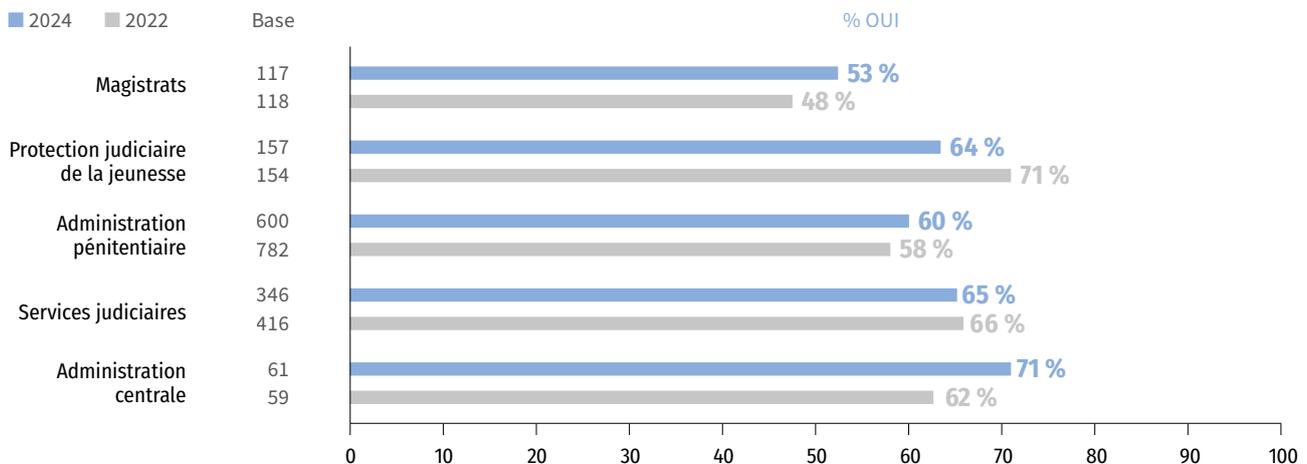
Cette nouvelle édition 2024 met en lumière une conciliation toujours aussi difficile entre vie personnelle et professionnelle.

61 % des agents arrivent à concilier leur vie personnelle et leur vie professionnelle, un constat stable par rapport à la précédente étude de 2022

% PAR CORPS DE MÉTIER



Évolution par corps de métier :



Seuls 47 % des agents déclarent que leurs horaires de travail et les exigences de leurs fonctions sont conciliables avec leur vie personnelle.

% PAR CORPS DE MÉTIER





BON À SAVOIR

Pour les magistrats la conciliation entre vie professionnelle et personnelle reste un défi majeur. Les difficultés à se déconnecter après le travail sont amplifiées par une charge de travail accrue, souvent exigée en dehors des heures habituelles. Seuls 34 % des magistrats y arrivent. La surcharge de travail qui oblige à travailler soir/week-end/vacances est relevée par 72 % d'entre eux.

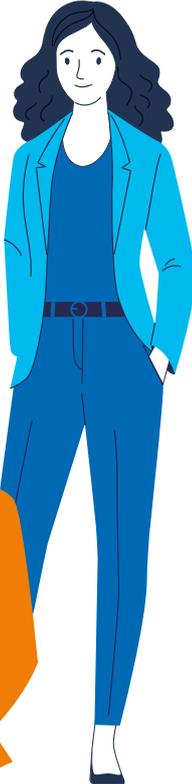
Les personnels des services judiciaires sont également confrontés à cette difficulté de déconnexion une fois à leur domicile. Il n'y a que 35 % qui y arrivent.

Les personnels de l'administration centrale arrivent le mieux à concilier vie pro et vie perso. Mais seulement la moitié parvient à se déconnecter du travail une fois rentrés chez eux.



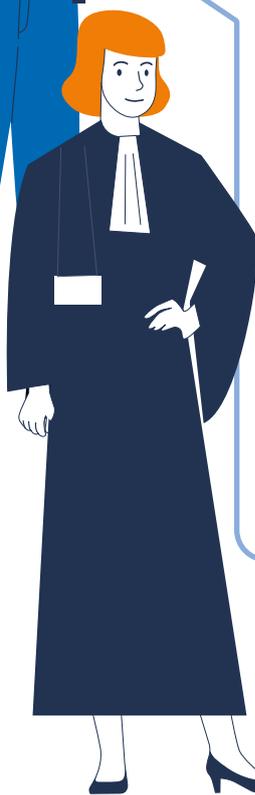
« Travail envahissant. Impossible d'en venir à bout sans travailler les week-ends, jours fériés et vacances. »

TÉMOIGNAGE DE MAGISTRAT



« Trop de travail donc obligation de travailler à la maison y compris le week-end pour rester à flot. »

TÉMOIGNAGE DE PERSONNEL DE LA PROTECTION JUDICIAIRE DE LA JEUNESSE



« Travail rapporté à la maison soir et week-end qui aujourd'hui m'ont mis en burn-out. »

TÉMOIGNAGE DE PERSONNEL DE L'ADMINISTRATION PÉNITENTIAIRE



« Mon travail me rend malade. Je n'en dors plus et j'ai des douleurs partout. »

TÉMOIGNAGE DE PERSONNEL DES SERVICES JUDICIAIRES



Travail & stress

Un sentiment de stress au travail généralisé se dégage de cette édition. Il concerne aujourd'hui tous les corps de métier.

84 % des interrogés se considèrent comme stressés au travail contre 77 % en 2022

UN NIVEAU DE STRESS EN PROGRESSION

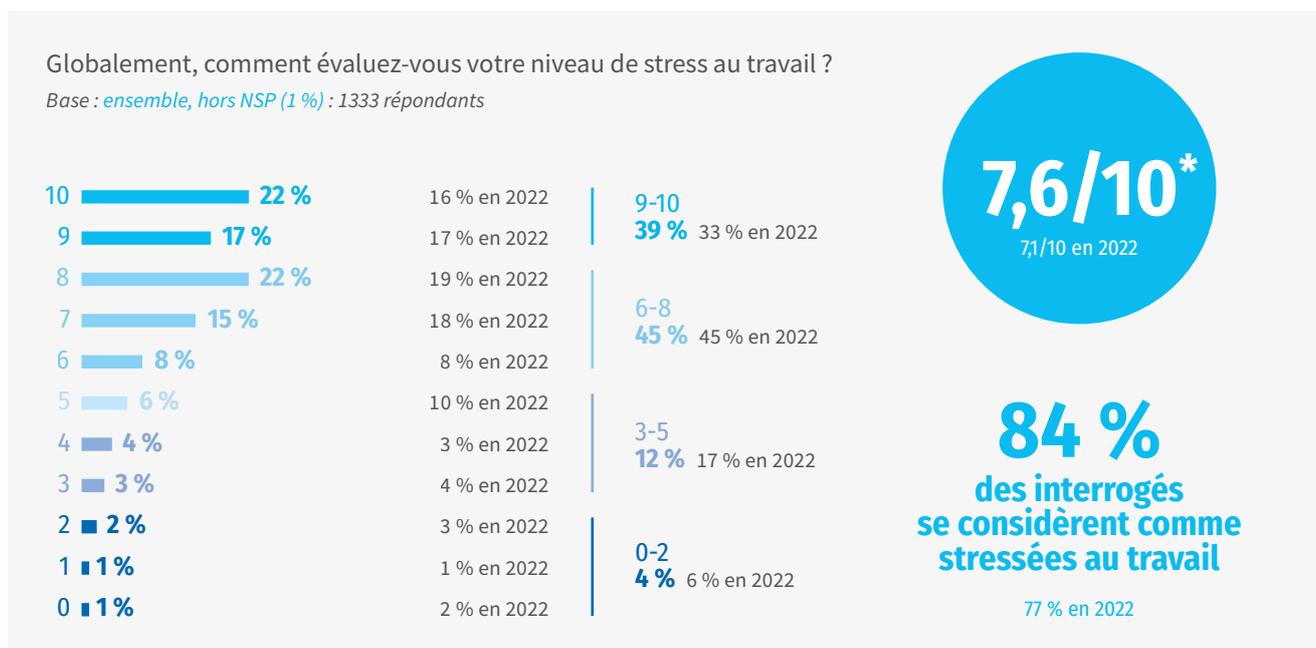
Cette progression est due à une charge de travail croissante, des délais serrés, des pratiques managériales inadaptées et des pressions hiérarchiques. Certains décrivent la situation comme très complexe avec des conséquences graves sur leur santé mentale nécessitant une assistance médicale.

Cette mesure du niveau de stress de 2024, montre une accélération du rythme depuis 5 ans puisque :

- 78 % (vs 73 % en 2022) des agents considèrent que leur rythme de travail a augmenté
- 74 % (vs 70 % en 2022) des agents ne se pensent pas capables de tenir cette cadence à long terme.

Parmi ceux-ci, on retrouve plus particulièrement :

- les managers et les managers qui ne sont pas formés
- les 40 à 49 ans
- les femmes



*Note attribuée par les agents du ministère de la Justice (sur une échelle de 0 à 10) selon leur perception par niveau de stress au travail.

« Stress dû à la charge de travail, à l'organisation/anticipation nécessaires pour tout faire, et aux relations conflictuelles/tendues avec les justiciables et parfois au sein même du personnel. »

TÉMOIGNAGE DE MAGISTRAT

« L'augmentation de la charge de travail, les impératifs des délais à tenir en parallèle et la baisse des effectifs engendrent une augmentation de stress conséquente. »

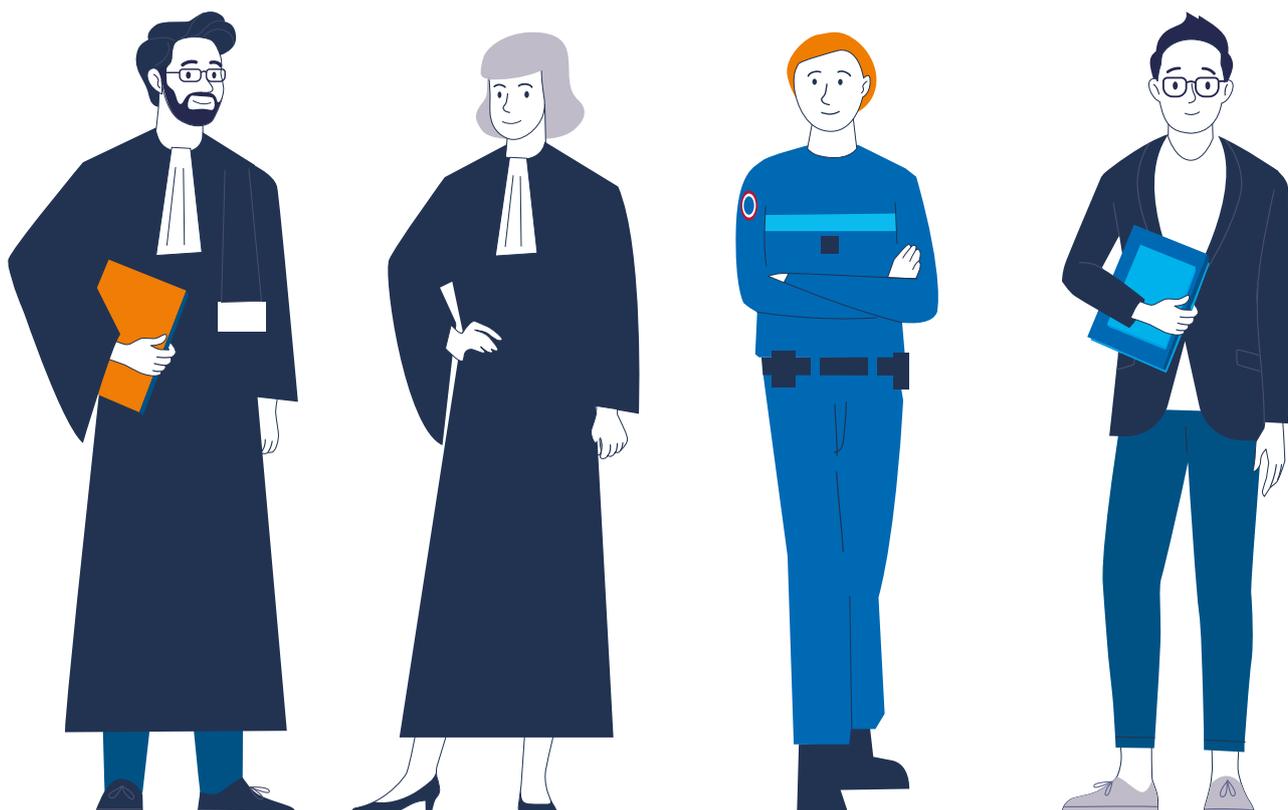
TÉMOIGNAGE DE PERSONNEL DES SERVICES JUDICIAIRES

« Face au management archaïque, le stress ne fait qu'augmenter. »

TÉMOIGNAGE DE PERSONNEL DE L'ADMINISTRATION PÉNITENTIAIRE

« Le rythme, être partout à la fois, la polyvalence. »

TÉMOIGNAGE DE PERSONNEL DE LA PROTECTION JUDICIAIRE DE LA JEUNESSE





Santé & travail

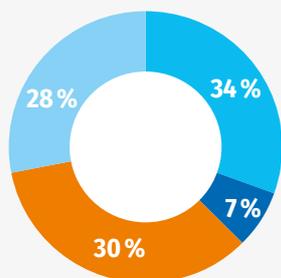
En matière d'impact du travail sur la santé, notre baromètre distingue un point de douleur qui touche tous les corps de métier : la fatigue mentale.

89 % des agents déclarent avoir un travail mentalement fatigant, avec des difficultés encore plus marquées chez les magistrats.

Au cours des 2 dernières années, avez-vous connu une période de fragilité liée au travail ?

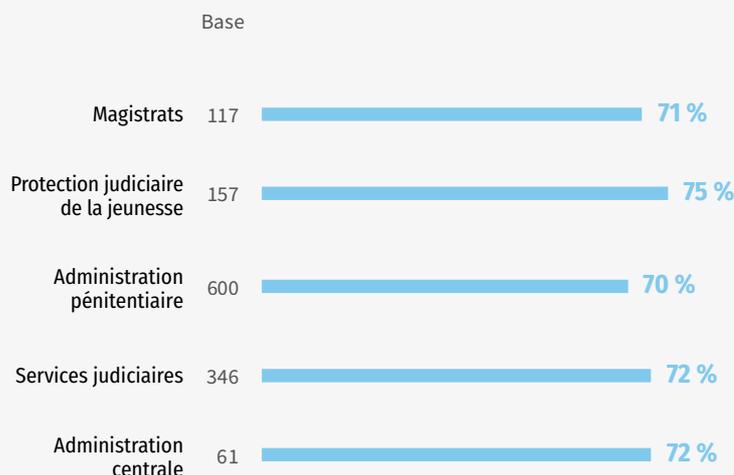
Base : ensemble : 1349 répondants

72% ONT CONNU UNE PÉRIODE DE FRAGILITÉ PSYCHOLOGIQUE LIÉE AU TRAVAIL



- oui j'ai été obligé de m'arrêter
- oui j'ai continué à travailler en bénéficiant d'une prise en charge psychologique
- oui j'ai continué à travailler sans prise en charge
- non

Par corps de métier :



72 % des agents, tous corps confondus, déclarent avoir connu une période de fragilité psychologique liée au travail, plus particulièrement les 40 à 49 ans et les femmes. Cette fragilité a été prise en charge dans 41 % des cas alors qu'un tiers a continué à travailler malgré cette souffrance :

- 34 % ont été obligés de s'arrêter
- 7 % ont continué de travailler en bénéficiant d'une prise en charge psychologique
- 30 % ont continué de travailler sans prise en charge

LES FATIGUES LIÉES AU TRAVAIL

- 46 % (vs 42 % en 2022) des agents jugent leur travail fatigant physiquement
- 62 % des agents déclarent avoir des problèmes de sommeil liés au travail



BON À SAVOIR

La problématique du sommeil est un enjeu encore plus fort pour l'administration pénitentiaire (66 %). 51 % des agents souffrent de douleurs chroniques, chiffre en hausse en 2024 (45 % en 2022).

DES DIFFICULTÉS SELON LES PROFILS

Douleurs chroniques :

elles touchent plus particulièrement les PJJ (63 %) et sont en hausse auprès des personnels de l'administration pénitentiaire (51 %).

Problèmes de sommeil et fatigue physique :

ils impactent plus fortement l'administration pénitentiaire (respectivement 65 % et 54 %).

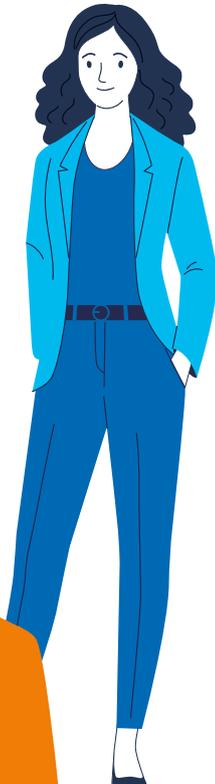
Cette dernière difficulté est en recul chez les personnels des services judiciaires : seulement 32 % jugent en effet avoir un travail fatigant physiquement.



« Travail à temps plein et corps médical rare dans mon secteur. Médecin traitant ne travaillant que 3 jours la semaine et les médecins spécialistes sont difficiles à joindre ou ne prenant pas de nouvelles clientèles ou sectorisés. »

« Mon métier me détruit, vous ne servez à rien. »

TÉMOIGNAGES DE PERSONNELS DE L'ADMINISTRATION PÉNITENTIAIRE



« Fatigue et temps réellement disponible réduit... Temps de travail débordant, horaires tardifs... tout cela laisse moins de place pour la vie personnelle, le sport ou bien d'autres activités. »

TÉMOIGNAGE DE PERSONNEL DE LA PROTECTION JUDICIAIRE DE LA JEUNESSE



« Manque de temps et de motivation, fatigue mentale. »

TÉMOIGNAGE DE MAGISTRAT





**Besoin
d'informations
& prévention**

L'information des agents du ministère de la Justice sur les sujets liés à la santé reste à perfectionner.

Seuls 3 agents sur 10 se sentent suffisamment informés, notamment sur les 3 thématiques prioritaires qui ressortent de notre baromètre :

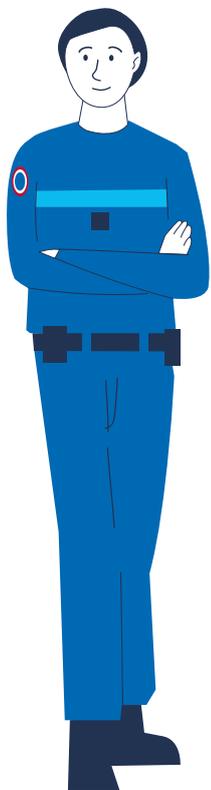
- le sommeil
- le stress
- les troubles musculosquelettiques

L'information est particulièrement attendue par les personnels de l'administration pénitentiaire.

AUTRES THÉMATIQUES REMONTÉES À NE PAS NÉGLIGER

- Pratiques addictives
- Risques métiers
- Agressions
- Risques psycho-sociaux

Sur ces thématiques, moins d'un 1 agent sur 2 se sent assez accompagné.



« Comment éviter un épuisement professionnel. »

« Exercices de relaxation ? Action de sensibilisation des managers aux risques psychosociaux ? »

TÉMOIGNAGES DE PERSONNELS
DE L'ADMINISTRATION PÉNITENTIAIRE

.....

« Les aides psychologiques possibles, et encourager les rencontres avec un médecin du travail (une seule consultation en 21 ans !) »

TÉMOIGNAGE DE MAGISTRAT



« Formation des cadres sur les risques psychosociaux. »

« (...) et l'importance de management bienveillant. »

« Sur les troubles musculosquelettiques. »

« Faire des interventions directement sur les lieux de travail en abordant tous les thèmes cités à la précédente question. »

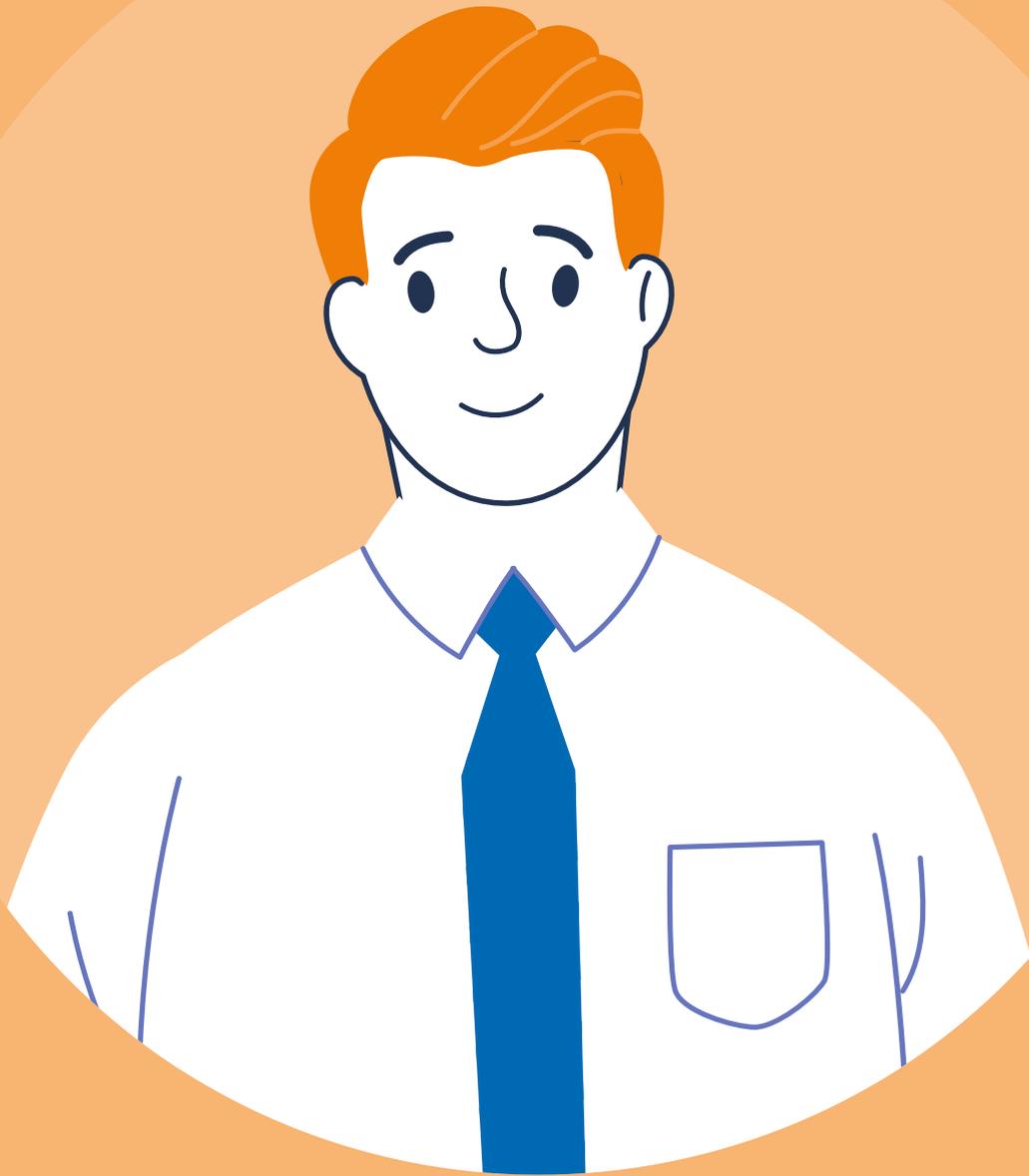
TÉMOIGNAGES DE PERSONNELS DES SERVICES JUDICIAIRES

« Le burn-out, le stress au travail, la bienveillance au travail. »

« Les accidents de travail et leurs conséquences administratives en termes de handicap définitif, quels sont les droits des agents si retraite pour invalidité ou inaptitude ? »

TÉMOIGNAGES DE PERSONNELS DE LA PROTECTION JUDICIAIRE DE LA JEUNESSE





Zoom par corps de métier



Magistrats

Cette tendance à la dégradation de la satisfaction est combinée à une baisse d'utilité perçue de leur travail et à un sentiment d'insécurité. La quasi-totalité des magistrats déclare **un travail mentalement fatigant**, le taux le plus élevé parmi les métiers du ministère de la Justice.

Confrontés aussi à un stress plus présent (7,6/10), les magistrats sont aussi physiquement atteints avec une progression des douleurs chroniques.

Le manque d'accès aux soutiens psychologiques est également relevé.

- Les magistrats bénéficient d'un haut niveau d'autonomie et expriment **une certaine confiance dans la pérennité de leur poste, bien que ce chiffre ait connu une baisse notable depuis 2022** (-13 pts). Ils se sentent soutenus par leurs collègues et apprécient la clarté de leurs missions.

- Cependant, ils rencontrent des difficultés croissantes en termes de **surcharge de travail** et de **manque de moyens matériels**, se traduisant par un manque de temps pour accomplir le travail demandé, le tout impactant leur perception des conditions de travail.

D'ailleurs, la **conciliation entre vie professionnelle et personnelle reste un défi majeur**, avec seulement 37 % affirmant y parvenir et les difficultés à se déconnecter après le travail sont prégnantes.

S'ils représentent le corps de métier qui se sent le plus en sécurité sur son lieu de travail, **une augmentation des interactions impolies ou agressives**, touchant 52 % des magistrats, ainsi qu'une hausse des craintes d'agression et de représailles, indiquent une détérioration de leur environnement professionnel.



Administration pénitentiaire

Le **niveau de satisfaction au travail** des personnels de l'administration pénitentiaire **est le plus faible** (4,1/10), avec une insatisfaction notable à l'égard de la **hiérarchie** au global (54 %). Ils se sentent toujours **moins utiles** que les autres corps de métier dans leur travail (même si en progression 5,9/10) avec un niveau de reconnaissance professionnelle au plus bas (40 %) et font état d'un niveau de **stress élevé** (7,6/10). Ils se distinguent par leur faible autonomie dans leurs fonctions et leur manque de confiance dans la pérennité de leur emploi. De plus, ils rencontrent des difficultés liées à une impression de tâches à effectuer peu claires et mal réparties, ainsi qu'à un soutien insuffisant de la part de leur hiérarchie. Cependant, ils bénéficient d'un soutien significatif de la part de leurs collègues, ce qui constitue un atout appréciable dans leur quotidien professionnel. Malgré ces défis, un avantage notable est qu'ils ne sont que peu contraints de travailler une fois rentrés chez eux.

Attention, la situation d'insécurité générale perçue est en croissance : moins de la moitié se sentent en sécurité au travail, 78 % rapportent être souvent en contact avec des personnes impolies et/ou agressives. De plus, plus de la moitié craignent les agressions sur leur lieu de travail (52 %), tandis que 39 % craignent les agressions en dehors de celui-ci, et autant redoutent des représailles. Ces chiffres soulignent un environnement professionnel très difficile.

Ils rencontrent plusieurs défis en matière de santé au travail, problèmes de sommeil (65 % - le taux le plus haut), augmentation des douleurs chroniques depuis 2022. Ils représentent le corps de métier qui considère **le travail comme physiquement épuisant. Peu informés** sur un bon nombre de sujets liés à la santé, tels que sur la maîtrise de l'alimentation et sur les risques de troubles musculo-squelettiques.



PJJ

Une satisfaction au travail toujours peu élevée : les personnels de la protection judiciaire de la jeunesse se démarquent par une perception d'utilité faible de leur travail (6,6/10). Un profil contrasté qui présente à la fois des aspects gratifiants, tels qu'un quotidien peu monotone, une autonomie dans les tâches et un sentiment de stabilité dans l'emploi, mais aussi des aspects problématiques, notamment un **manque de soutien hiérarchique** et la **nécessité de travailler en dehors des heures habituelles**. Eux aussi sont victimes d'une **hausse significative de stress** (7,7/10). Dans ce secteur, seuls 50 % des agents estiment que leurs horaires et responsabilités professionnelles concordent avec leur vie personnelle, marquant une baisse depuis 2022 et suggérant un **déséquilibre grandissant entre travail et vie privée**. Alors que seuls 27 % se sentent reconnus par l'opinion publique, 68 % bénéficient d'une reconnaissance de leurs pairs. Le manque de reconnaissance est souvent attribué à un **manque de considération de la part de la hiérarchie et à un climat d'individualisme instauré**.

Ils apparaissent comme **les plus touchés par les douleurs chroniques**, affectant 6 personnes sur 10. Ils bénéficient d'un meilleur accompagnement médical et d'un soutien psychologique plus solide que les autres corps de métiers.

Leur niveau d'information sur les sujets de santé s'améliore, mais il reste nécessaire de mettre davantage l'accent sur **la gestion des agressions, du stress et des troubles musculo-squelettiques**.



Administration centrale

Les personnels de l'administration centrale apparaissent comme les moins stressés (6,8/10), pouvant **compter sur leurs collègues** et jugeant suffisant le temps nécessaire pour accomplir leurs tâches. D'ailleurs, on remarque qu'ils semblent concilier vie professionnelle et vie personnelle plus aisément, même si seulement la moitié des agents parviennent à se déconnecter du travail une fois rentrés chez eux.

En revanche, on relève toujours une faible reconnaissance publique de leur métier attribuée à une méconnaissance de leurs missions et de leur réalité.

À noter que cette année c'est le sentiment d'insécurité au sein de cette profession qui progresse, passant de 49 % à 70 %. Le nombre de professionnels confrontés à des **interactions impolies ou agressives** a doublé, passant de 20 % à 41 %. Ils se distinguent également par une **fatigue physique et mentale importantes**. Leur niveau de connaissance sur divers sujets de santé pourrait être amélioré.



Services judiciaires

Le **niveau de satisfaction au travail** des agents des Services Judiciaires **reste faible**. Confrontés à une **charge de travail importante**, (source d'insatisfaction : 41%) et à un niveau de stress élevé (7,6/10), ils se sentent moyennement utiles dans leur travail (6,6/10). Dans ce corps de métier, le **manque de temps** pour réaliser les tâches ainsi qu'une absence de visibilité des plannings génèrent des mécontentements. De plus, un sentiment de **manque de reconnaissance**, tant de la part des pairs que de l'opinion publique, persiste au sein de cette profession.

Parallèlement, ils sont de **moins en moins confiants quant à la pérennité de leur poste**.

Il est à noter une baisse significative des personnels considérant leurs horaires de travail compatibles avec leur vie personnelle. Ils rencontrent également des **difficultés à se déconnecter du travail** une fois chez eux. Bien que mieux informés au global cette année, les personnels des services judiciaires demeurent **les moins informés** sur les pratiques addictives, les risques professionnels et la gestion des agressions.



mmj

La Mutuelle
des Métiers de la Justice
et de la sécurité

•
53, rue de Rivoli
75038 Paris cedex 01

•
01 44 76 68 68

•
www.mmj.fr