



Acad\_Grenoble

# Conditions de travail : Nos propositions.

10 mai 2016.

Le Sgen-CFDT a proposé une enquête sur les conditions de travail aux personnels administratifs et ITRF des services du Rectorat et des DSDEN, et des EPLE - Plus de 250 d'entre eux ont répondu.

Cette enquête, qui n'est pas une enquête statistique, fait ressortir un ensemble de situations, de facteurs divers qui conduisent à des situations de mal-être et de souffrance. La discussion avec des personnels s'est poursuivie au-delà de l'enquête et a permis de préciser certaines situations.

Le niveau d'alerte est largement atteint puisque 56,7% des agents en EPLE, et 43,7% des agents des services déconcentrés déclarent avoir déjà « craqué » du fait de leur travail.

Le présent document décrit :

- l'ensemble des problèmes liés aux conditions de travail relevés par le Sgen-CFDT, avec des exemples précis,
- les propositions et les exigences du Sgen-CFDT qui seront générales, liées à un collectif particulier de travail ou plus particulières.

## Introduction.

Nous ne cessons de recevoir, de manière accrue, des personnels dévoués au service public de l'éducation nationale, qui aiment leur travail et qui pourtant n'en peuvent plus, ne voient plus comment s'en sortir pour continuer à remplir leur mission...

Les raisons du malaise sont multiples, diversifiées. C'est souvent la combinaison de plusieurs facteurs qui crée de la souffrance chez certaines personnes. Il y a des personnes qui sont en souffrance de manière isolée, à d'autres endroits ce sont des équipes qui le sont.

Nous ne pouvons pas admettre que des personnes mettent en danger leur équilibre personnel et leur santé en venant au travail.

Nous exigeons que des mesures soient prises pour mettre fin au mal-être et à la souffrance de certains personnels.

Plus globalement, des solutions sont possibles pour améliorer la qualité de vie au travail et par là même la qualité du service rendu. Pour cela, les propositions des agents eux-mêmes doivent être entendues.

Les différents points que nous souhaitons aborder sont les suivants :

1. L'augmentation de la charge de travail.
2. L'organisation du travail / L'encadrement.
3. Le temps de travail.
4. L'adaptation à l'emploi / La formation.
5. L'environnement et les conditions de travail.
6. Evolution de carrière et reconnaissance.

## Augmentation de la charge de travail.

« Surcharge de travail », « Stress », « Pression » : trois mots qui ressortent beaucoup de l'enquête. Ces situations peuvent avoir des causes diverses mais de nombreux agents soulignent que la charge de travail va en s'accroissant (que ce soit sur une période donnée ou sur l'année), et ce dans les services comme dans les E.P.L.E.

Cette augmentation est liée à un alourdissement du nombre de dossiers à traiter, de la mise en œuvre d'opération de gestion, à des charges ajoutées au service...

« Je partage tout à fait le malaise ressenti par les collègues sur (...) l'augmentation de la charge de travail et même la surcharge de travail qui génère un grand nombre d'heures supplémentaires (en ce qui me concerne j'ai effectué jusqu'à 55h par semaine) et une grande solitude face à ce problème ! Beaucoup de stress dû à la masse de travail, les délais parfois courts pour effectuer le travail (délais liés aux applications), la réception tardive de certaines circulaires, au contenu des tâches liées à mon poste (pas d'erreur possibles)....oui j'ai déjà craqué à cause du travail ! »

L'Académie de Grenoble est reconnue comme déficitaire en nombre d'agents administratifs notamment au regard des moyens accordés aux autres Académies. Ce constat est fait chaque année, et l'académie ne perd pas de poste.

### **NOUS DEMANDONS**

- ➔ Cette situation n'est plus tenable. Nous demandons la création de postes pour l'Académie de Grenoble de manière à atteindre le niveau de dotation des autres Académies.
- ➔ Le lancement d'une étude concertée sur les besoins réels de l'Académie.
- ➔ Nous demandons un renfort plus important des équipes de travail en période de forte charge. Une gestion concertée de la répartition des charges de ces personnes en renfort.
- ➔ Nous demandons des renforts immédiats pour le service de la DIPER E...

A l'inverse, des collègues ont signalé qu'ils se trouvent dans une situation de manque d'activité ; cela peut être lié à une mauvaise répartition des tâches, à des supérieurs qui ne délèguent pas. Là aussi, des personnes sont en souffrance.

## Organisation du travail et encadrement.

Les problèmes liés à l'organisation du travail sont nombreux et très divers. Ils participent au mal-être : ils engendrent une démotivation des agents, la sensation de ne jamais aller au bout des choses, de ne pas savoir où l'on va et de ne pas maîtriser les problèmes, ils diminuent la capacité individuelle et collective de travail... Nous en relevons de plusieurs ordres.

### Ordre et contre ordre.

---

« Ordres, contre-ordres sont monnaies courantes alors que nous disposons de très peu de temps pour mener à bien notre travail. Les consignes de travail sont mal cadrées en amont ce qui nous oblige à faire, défaire et refaire..., ce qui est source d'erreurs ».

### Communication :

---

#### **Entre l'encadrement et les équipes**

Dans certains services, les directives sont données quasi exclusivement par mail.

Manque de concertation auprès des équipes afin de vérifier si les procédures et les objectifs de travail sont compris de tous et si la faisabilité des tâches est réalisable en termes de temps, de moyens, d'outils...

Manque de réunion de cadrage, de transmission collective de l'information.

« Il n'y a aucune réunion de cadrage si ce n'est pour le mouvement inter et intra-académique des enseignants (2 réunions par an pour l'ensemble du service). Cela a pour conséquence un manque d'homogénéité dans nos pratiques. – DIPER E ->»

Des agents soulignent le manque de connaissance de leur travail par la hiérarchie (au-delà du N+1).

#### **Entre les équipes de travail**

Dans les services du Rectorat comme dans les établissements, le contact et le travail entre les différentes équipes, les différents bureaux apparaissent comme insuffisants.

« On aurait besoin d'une meilleure communication entre DIPER A et DRH pour suivre correctement les dossiers. »

Les agents ne sont pas suffisamment informés des objectifs à atteindre, pour eux-mêmes, pour leur service,...

### Planification du travail.

---

Manque de quantification des tâches à accomplir. Cela conduit à des surcharges importantes puisque tout doit toujours être fait, dans un délai souvent restreint sans que la faisabilité dans le temps imparti ne soit suffisamment étudiée.

Mauvaise répartition du travail entre agents, entre équipes.

### **Travail dans l'urgence.**

Ce point est trop souvent la conséquence des points précédents. Il est souvent évoqué lorsqu'on parle de stress. Le traitement en urgence est aussi source d'heures supplémentaires. Le travail dans l'urgence a un impact négatif sur la qualité du travail, beaucoup de personnes étant obligées de finir leur travail grossièrement. Ceci a un impact négatif sur leur perception de la qualité de leurs résultats, d'où un accroissement de l'insatisfaction.

Dans bon nombre de cas, l'urgence pourrait être évitée par une organisation adéquate du service et/ou une transmission efficace de l'information.

### **Relation avec le supérieur hiérarchique.**

Des relations difficiles avec le supérieur direct ou supérieur sont parfois soulignées. Nous recevons régulièrement des alertes d'agents qui ne sont pas respectés par leur supérieur (dénigrement, insulte...).

#### **NOUS DEMANDONS**

- ➔ La mise en place d'un **plan de formation pour les personnels en charge d'encadrement (à tous les niveaux : EPLE comme services déconcentrés)**. Chacun d'eux doit recevoir régulièrement et dès à présent pour ceux qui n'en ont pas encore bénéficié :
  1. une formation sur la gestion des relations avec des agents et la communication ;
  2. Une formation à la gestion de projet et à l'organisation du travail.
- ➔ D'une manière générale, nous demandons la mise en place d'**espaces de dialogue** annuels permettant à l'ensemble des agents d'un service, ou demi-service (selon la taille) d'aborder les questions d'organisation du travail ; de pouvoir s'exprimer sur ce qui va ou ne va pas et qui pourrait être amélioré.

Ce type d'espace a déjà été expérimenté : voir l'article à cette adresse : <http://www.cadrescdfd.fr/actualites/les-espaces-de-dialogue-dans-la-fonction-publique-0015300>

Le Sgen-CFDT pense que les agents, par l'expertise qu'ils acquièrent, sont bien placés pour avoir des propositions pertinentes quant à la manière d'exercer au mieux leur mission de service public.
- ➔ Instaurer des lieux collectifs de travail, de partage d'expérience, d'appropriation des objectifs communs, ....
- ➔ La mise en place d'outils de planification et de quantification des tâches. La concertation des personnels sur la faisabilité des actes de gestion dans les temps impartis.
- ➔ Dans chaque lieu de travail, une réunion annuelle qui permette aux agents de cerner les objectifs et les missions collectives, les chantiers en cours au niveau local comme au niveau académique, ou national.
- ➔ Pour le rectorat, nous demandons une assemblée annuelle des personnels.

## La place de la relation avec le public.

Particulièrement dans les services, la question de la gestion des appels téléphoniques revient fortement. Ces appels peuvent perturber l'exécution du travail : manque de plages de concentration suffisante par exemple... D'un autre côté, ne pas avoir la disponibilité pour répondre au public apporte une frustration, le sentiment de ne pas aller au bout de sa mission.

### **NOUS DEMANDONS**

- ➔ Dans chaque équipe de travail concernée une concertation sur la question de la réponse aux demandes directes des usagers : instauration de plages téléphoniques, de boîtes vocales, de système de gestion par ticket avec plateforme d'accueil, ... La réponse à cette problématique ne peut pas être uniforme, mais il s'agit d'être à la fois mieux en capacité de répondre au public, et de permettre aux agents de faire sereinement leur travail.
- ➔ L'extension de l'équipement en casque d'appel pour les personnels concernés.

## Les mutualisations de service ; les restructurations de service.

Les mutualisations mises en place au cours de ces dernières années ne sont pas faites sans comporter un lot de difficultés chez les personnels ; Manque d'information, manque de prise en compte des connaissances des agents, difficultés à changer de poste de travail et manque d'accompagnement personnalisé font partie des remontées dont le Sgen-CFDT est le témoin.

### **NOUS DEMANDONS**

- ➔ Lors de mutualisation ou de restructuration de service, la mise en place d'une concertation de tous les personnels concernés.
- ➔ Des heures d'informations régulières et planifiées tout au long de la démarche.
- ➔ Un accompagnement personnalisé des agents.

Les restructurations de service, telle que celle envisagée au niveau de la DIFOR et de la DAFCO doivent être particulièrement suivies et accompagnées.

## Temps de travail

Nous l'avons déjà souligné, la surcharge de travail est l'un des problèmes soulevés. Cette surcharge conduit à une augmentation du temps de travail hebdomadaire à des périodes avec beaucoup d'heures supplémentaires.

### Les heures supplémentaires

Des congés refusés pour nécessité de service ; « On n'arrive plus à poser tous nos congés ».

Les agents eux-mêmes s'imposent des heures supplémentaires pour pouvoir effectuer dans les temps le travail demandé. Des personnes à temps partiel qui dans les faits exercent un temps plein.

Pour que le travail soit accompli dans les délais demandés, le temps de pause méridienne de 3/4 d'heures minimum n'est pas forcément respecté.

« Charge de travail trop importante car pas d'adjoint au chef d'établissement, on fait des permanences aux petites vacances (aucun membre de la vie scolaire) alors que l'on a fait des heures supplémentaires et que l'on a du mal à récupérer. »

## La gestion du temps de travail courant.

---

« Pour pouvoir partir 15' plus tôt du fait d'un rendez-vous médical, par exemple, nous sommes obligés de poser un congé ».

Dans les services,

### **NOUS DEMANDONS**

- ➔ Nous demandons la mise en place d'un système permettant de compter les heures réalisées. Les chefs de bureau doivent solliciter les heures supplémentaires. Informer de la réglementation des heures supplémentaires. Au-delà d'un certain nombre le comité technique doit être saisi.
- ➔ Pour les services dans lesquels des astreintes sont ou vont être mises en place, nous demandons qu'un groupe de travail (basé sur la représentation en CTSA) se réunisse systématiquement pour discuter des modalités des astreintes.

En E.P.L.E,

### **NOUS DEMANDONS**

- ➔ En collège, pouvoir travailler éventuellement le mercredi après-midi, sur la base du volontariat ?
- ➔ Un temps de négociation du temps de travail en début d'année ; plus de souplesse pour les agents pour organiser leur temps de travail.

## Adaptation à l'emploi / La formation

Deux points ressortent comme **majoritairement négatifs** dans l'enquête tant dans les services que dans les EPLE : il s'agit de l'offre de formation et de la fiche de poste.

On note également que le mal-être des personnels conduit à augmenter le turn-over dans les équipes. Cela n'est pas sans conséquences sur le travail des personnes restantes et la qualité du service rendu.

### L'arrivée sur le poste.

---

Lors de changement de poste des agents sont mis en difficulté par méconnaissance des nouvelles tâches à accomplir et des compétences associées. L'arrivée se fait

principalement à la rentrée, qui a été préparée par d'autres et qui est une période compliquée.

Les collègues n'ont pas toujours la disponibilité pour soutenir l'arrivée de la personne.

### **La formation.**

---

La formation est souvent jugée inexistante, inabordable ou inadaptée. Le contenu des formations est fortement interrogé. Les besoins de formation identifiés lors des entretiens annuels ne remontent pas.

Les collègues des départements éloignés s'abstiennent de demander des formations du fait du déplacement et du coût de celui-ci. Les formations à Paris ne sont pas suffisamment prises en charge.

Des collègues déclarent ne pas pouvoir suivre de formation du fait de leur charge de travail.

#### **NOUS DEMANDONS**

- La mise en place d'un système de tuilage pour les personnes qui changent de poste.
- Plus de tutorat, incluant une rémunération du tuteur.
- La révision des tarifs de remboursement des repas pour les déplacements hors académie.
- Une question que nous souhaitons soulever : ne faudrait-il pas envisager un décalage dans l'année du calendrier de gestion des personnels administratifs pour une prise de poste au 1er janvier qui offrirait de meilleures conditions de démarrage ?

### **La fiche de poste.**

---

« Toutes les tâches effectuées ne sont pas répertoriées dans ma fiche de poste. Ma hiérarchie ne veut pas de fiche de poste détaillée. Le contenu de celle-ci doit tenir dans un format A4 recto. »

En EPLE, 1/3 des personnels déclarent ne pas avoir de fiche de poste, 1/6 en ont une qui ne correspond pas à leur travail. Dans les services, 31,25% déclarent ne pas avoir de fiche et environ 15% en ont une insatisfaisante.

#### **NOUS DEMANDONS**

- **1 poste = 1 fiche.** Entrant en période d'entretien professionnel nous souhaitons que des consignes soient données pour qu'à chaque poste corresponde une fiche.
- Dans l'année qui vient la réalisation de canevas de fiche par type de poste.
- La remise systématique d'une fiche de poste à l'arrivée sur un nouveau poste de travail.

## L'environnement et les conditions de travail.

Les demandes dans ce cadre sont des demandes très précises selon le lieu de travail que ce soit en EPLE ou dans les services. Malgré les travaux importants au Rectorat, la question du chauffage reste soulignée.

### **NOUS DEMANDONS**

- Qu'une information soit faite à tous les personnels sur le DUER : son objectif, le lieu où le trouver, comment s'en servir.
- Au Rectorat la mise en place d'un DUER par étage.
- Au rectorat et les services délocalisés (Canopé...) : besoin d'espace de repos / repas à chaque étage.
- Canope : climatisation conséquente (au 5ème étage ; cet engagement avait été pris par M. Martiny) : une à deux climatisations mobiles par bureau (selon la taille).
- DIPER E : régler les problèmes liés à l'insalubrité des salles d'archives.

## Evolution de carrière et reconnaissance.

« Agent exécutant, on nous demande de prendre beaucoup de décisions en disant que c'est valorisant... Nous devons être à la hauteur pour le travail des CPE et du Proviseur-Adjoint... Tout en gardant nos tâches courantes pour lesquelles nous sommes embauchés et payés. Le salaire et les promotions sont exclus de ce système... Nous travaillons en autonomie totale et nos supérieurs ne savent pas de quoi est faite notre journée ! »

Cette expression en est une parmi d'autres. La question de la reconnaissance est au cœur de toutes nos rencontres avec les personnels, de toutes les demandes que nous recevons.

Il s'agit : de manque de considération par les autres catégories de personnels , du sentiment de donner beaucoup et de ne pas en avoir le moindre retour, la difficulté de pouvoir progresser dans sa carrière, d'un même travail exécuté par des personnels de catégories différentes (exemple : un agent de catégorie C et un agent de catégorie B avec des revenus différents), du trop peu de possibilité dans l'avancement, de l'obligation de passer par concours externe pour progresser avec le risque de se retrouver à l'autre bout de l'académie... la liste est longue.

### **NOUS DEMANDONS**

- La poursuite du travail sur le RIFSEEP qui avait été annoncé en novembre.
- La clarification auprès de chaque agent de ce qui va être conduit pour la mise en œuvre de la requalification des postes.

### Application des règles.

Nous avons remarqué, principalement au Rectorat, que des circulaires, des pratiques ne sont pas appliquées de la même manière selon les services, selon le chef de service. (Par exemple pour le télétravail, ou pour la possibilité de décaler des horaires dans la semaine...).



## Santé au travail.

### Santé au travail.

Nous l'avons vu, les facteurs provoquant du mal être, de la souffrance sont multiples. Ils doivent être identifiés dans chacun des environnements de travail. Les agents et les personnels d'encadrement ont besoin d'outils, d'aide à l'analyse pour pointer d'où viennent les difficultés, comprendre ce qui se produit et comment avancer.

#### **NOUS DEMANDONS**

- La création d'un poste de psychologue du travail.
- La prise en compte immédiate de la situation de RQTH de la collègue de la DIPER E1 B1.

## La situation particulière des personnels de service social.

Des personnels de service social des services déconcentrés ont eu accès à l'enquête.

Chez ces personnels tout particulièrement, une souffrance est clairement exprimée. En cause, stress et surcharge de travail sont le plus souvent évoqués. Les assistantes sociales travaillent le plus souvent sous pression, n'ayant pas le temps d'aller au bout de leur travail de façon satisfaisante, voyant leur temps de repos réduit par le travail de diverses façons.

Une assistante sociale note une relation très difficile avec sa hiérarchie (indirecte). La pression des chefs d'établissements, des violences extérieures, l'isolement mais également des situations complexes et difficiles à gérer qui impactent fortement sur le plan émotionnel sont mises en avant.