



Acad_Grenoble

Enquête « conditions de travail » 2016.

Bilan du questionnaire.

Personnels administratifs, I.T.R.F et de la
filière médico-sociale travaillant en service
déconcentré.

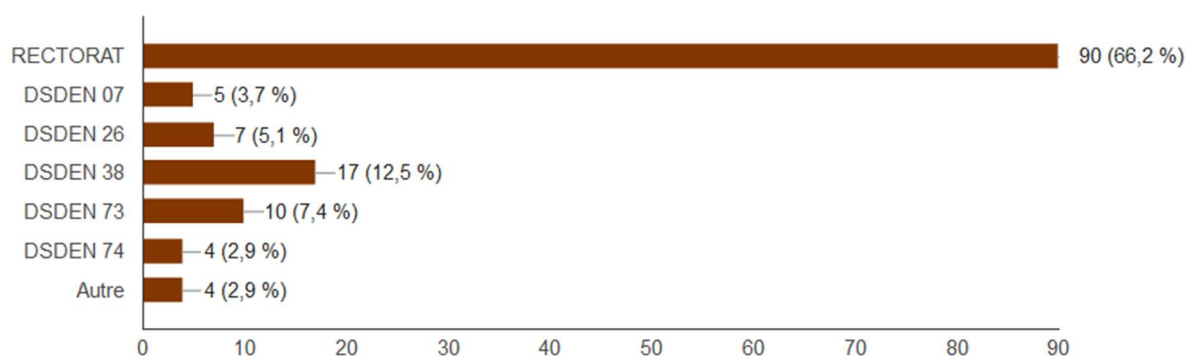
- Académie de Grenoble -

L'enquête conduite par le Sgen-CFDT au cours du mois de mars 2016 n'a pas vocation à être une enquête statistique. Néanmoins, elle s'est employée à donner la parole aux agents qui le souhaitent sur un ensemble d'éléments constitutifs des conditions de travail. Elle a été à l'origine de discussions avec les personnels qui ne sont pas retracés ici mais qui sont venus étoffer et préciser les résultats chiffrés présentés dans ce document.

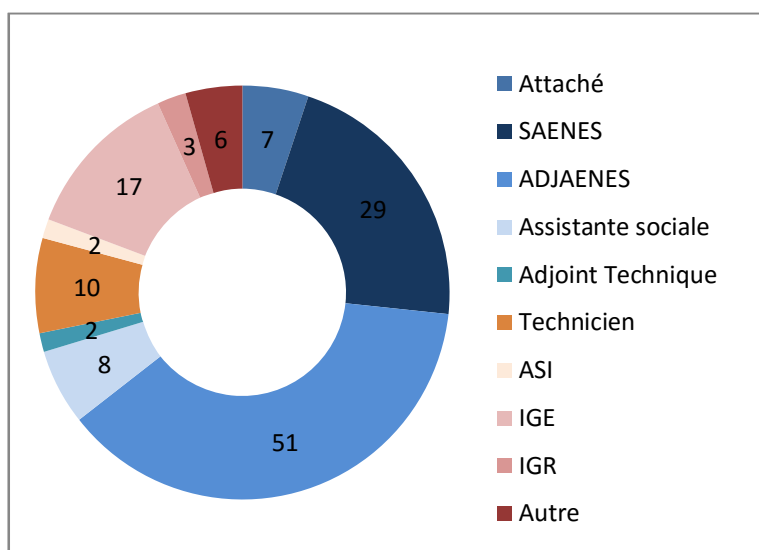
Sur de nombreux points, les avis semblent partagés. Si des collègues sont satisfaits, d'autres le sont moins voire pas du tout. Cela révèle des facteurs qui mis bout à bout peuvent amener à de réelles souffrances. La question sur la santé au travail en est l'un des grands révélateur.

Les participants.

Dans quel établissement exercez-vous ? (136 réponses)



Dans quels corps ?



Dans quel service du Rectorat ?

67 personnes ont précisé leur service ; 23 n'ont pas souhaité le faire.

Nombre de réponse	Service par ordre décroissant du nombre de réponse.
Plus de 10.	DSI / DIPER E
Entre 5 et 10	DEC / DIFOR / DIL / DBF

Moins de 5	SESPAG / DOS / DIPER A / CONSTRUCTION / DAET / DAFCO / DEP / SAIA / SVCE JURIDIQUE
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

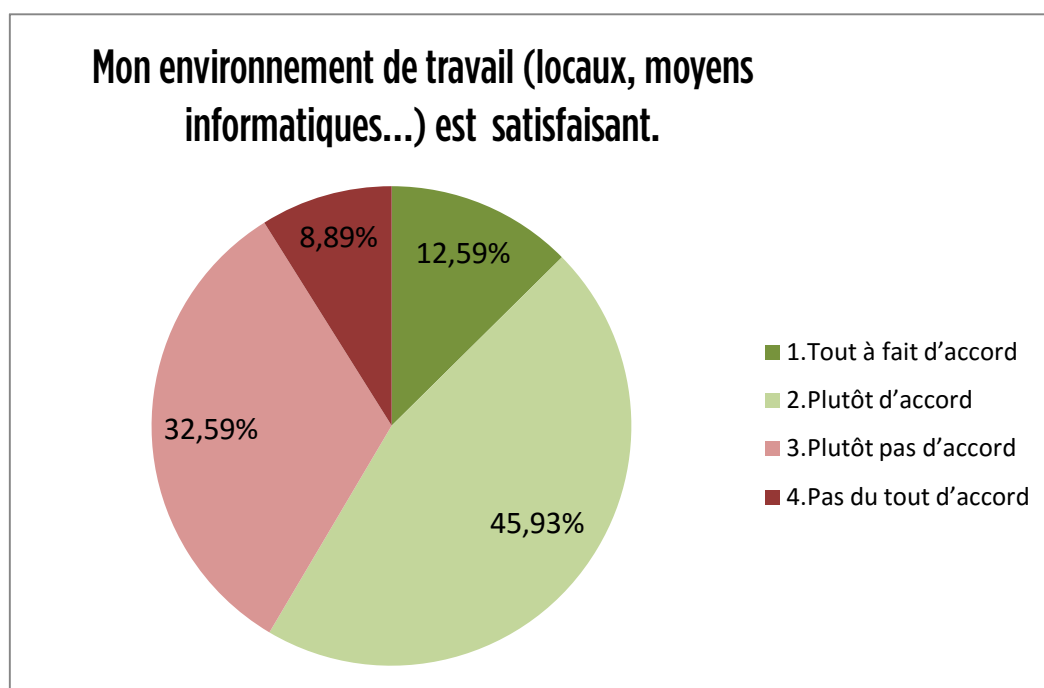
Dans les DSDEN, 18 personnes n'ont pas précisé leur service. On note une participation conséquente d'assistantes sociales.

Le poste de travail.

Cette partie de l'enquête est consacrée au poste qu'occupe l'agent, aux missions qui lui sont associées et aux moyens donnés pour cela, au degré de satisfaction de l'agent dans ce travail.

20 agents ont renseigné la question ouverte de cette partie.

Concernant le poste que vous occupez, vous diriez :

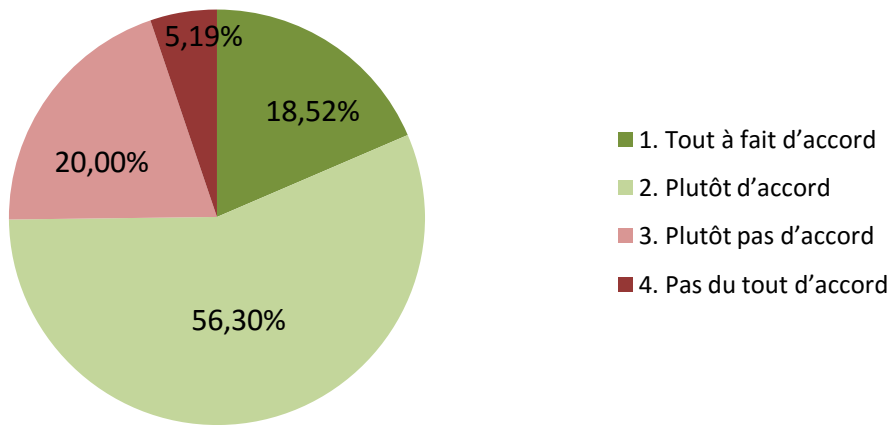


Un nombre important de personnels dans les services reste insatisfait de son environnement de travail. Au Rectorat, la question du chauffage reste prégnante.

« Locaux mal isolés difficiles à chauffer correctement. Chauffage des locaux toujours déficient même depuis les travaux ! »

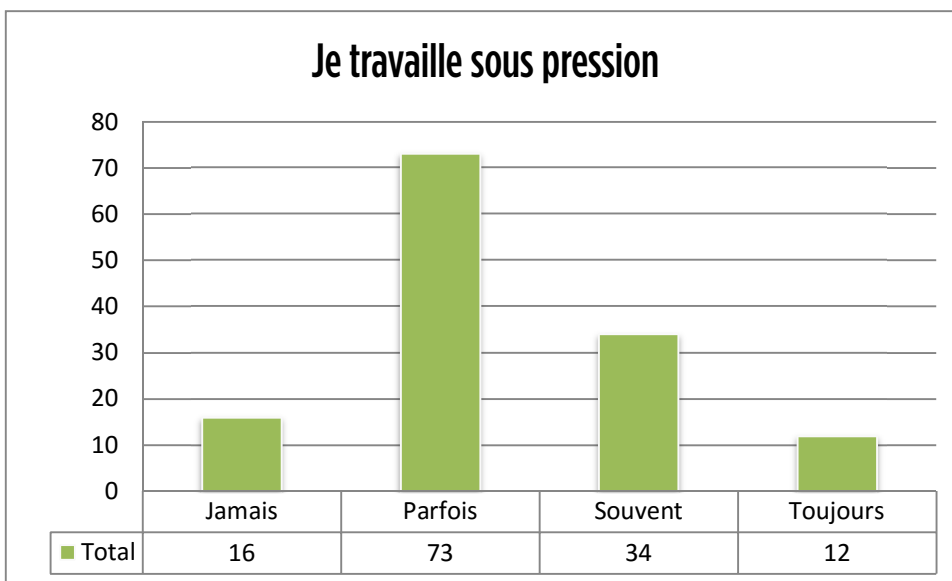
« 5 personnes dans un même bureau avec accueil du public et téléphones incessants. »

Mon travail me permet de développer mes compétences personnelles, d'apprendre de nouvelles choses



Une forte majorité de personnel est satisfait des compétences et connaissances que son métier lui permet de développer. Prêt de 25% cependant, pense ne pas évoluer personnellement dans son travail.

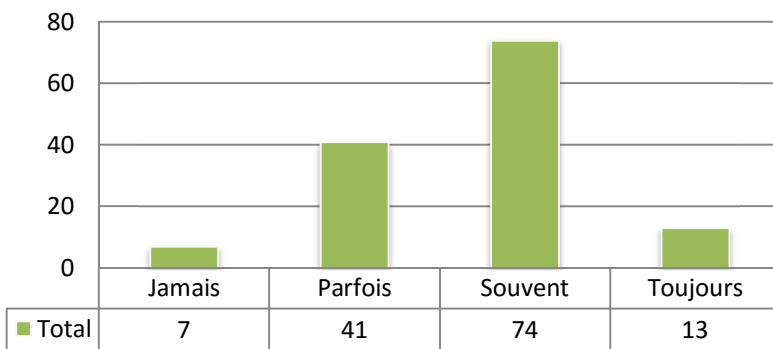
Je travaille sous pression



34% des personnes déclarent travailler sous pression.

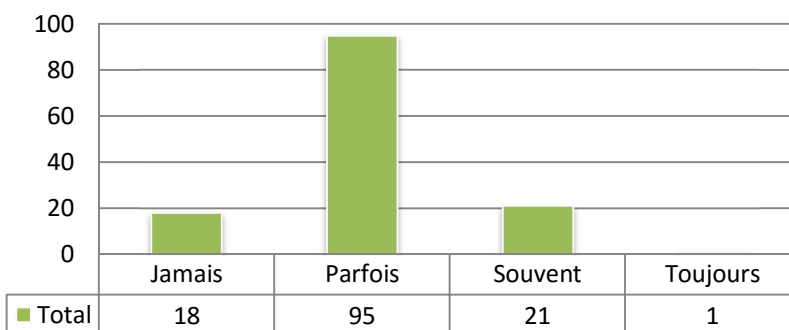
Ce point ressort fortement pour les personnels de service social et la DIPER-E. Une partie importante des personnels du SESPAG, et de la DSI soulignent également ce point.

Je suis suffisamment informé pour effectuer mon travail.

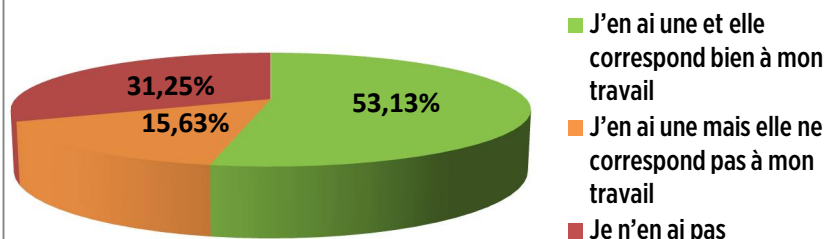


Là encore on observe qu'une majeure partie des personnes est suffisamment informée pour effectuer son travail. Cependant, pour 35% des personnels cela est insuffisant. Pour certains, leur niveau d'information n'est jamais à la hauteur : cela se retrouve dans des services divers et à tout niveau de responsabilité.

Il m'arrive de recevoir des ordres ou des indications contradictoires.



La fiche de poste



31,25% des personnes déclarent ne pas avoir de fiche de poste. Comme dans les EPLE, la fiche de poste est l'un des points qui ressort de l'enquête comme fortement à améliorer. Ce point est à lier à l'insatisfaction ressentie vis-à-vis de l'entretien professionnel (voir plus loin).

« De moins en moins intéressant la fiche poste n'est pas toujours à jour du à l'évolution de mes tâches ses dernières années. »

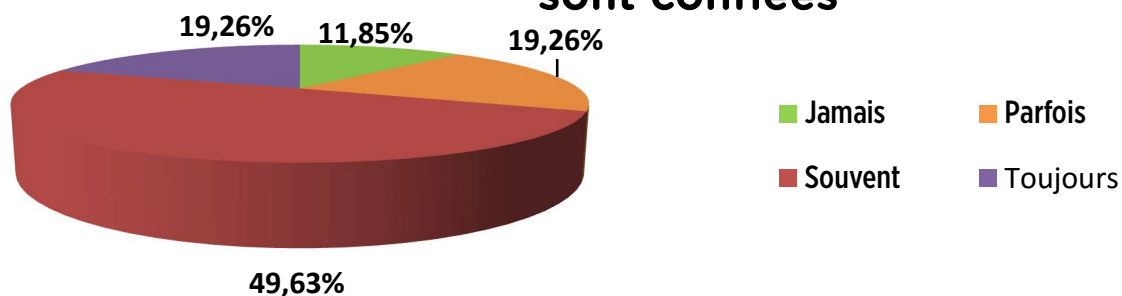
« La fiche de poste reste générale et ne reflète pas l'ensemble des tâches. Les objectifs également sont généraux et difficilement mesurables. »

La charge de travail

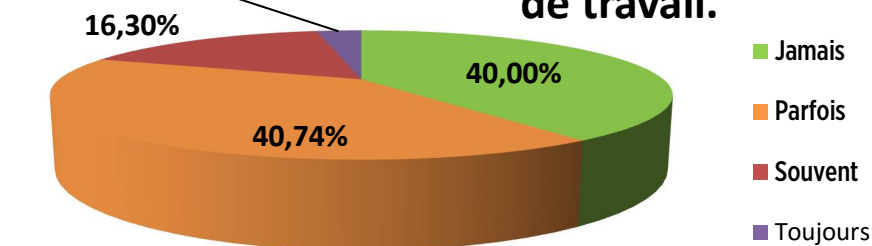
Cette partie de l'enquête a pour but de mesurer la charge de travail, la répartition de cette charge, le temps de travail...

11 personnes ont répondu à la question ouverte.

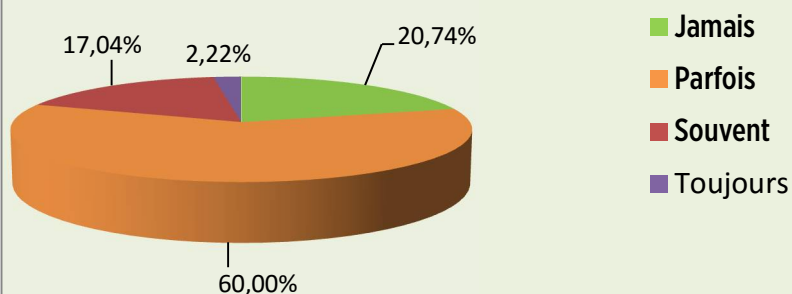
Mon temps de travail me permet d'effectuer l'ensemble des tâches qui me sont confiées



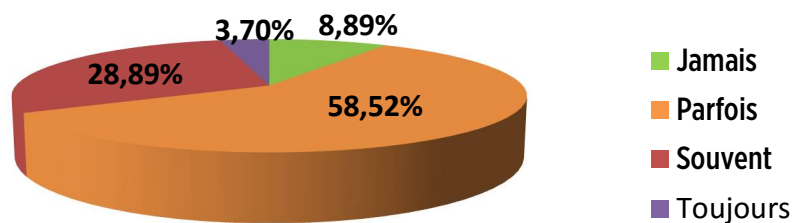
Il m'arrive d'avoir à répondre à des demandes (par mail, téléphone...) en dehors de mes heures de travail.



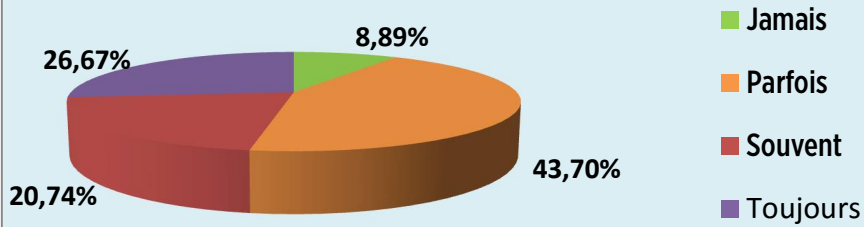
Il m'arrive de devoir rester tardivement, de faire des heures supplémentaires pour la nécessité de mon service.



Il m'arrive de faire trop vite une opération qui demanderait davantage de soin.

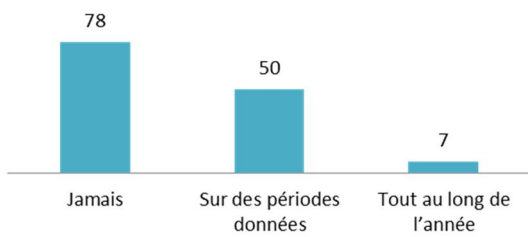


En cas d'imprévus personnels, je peux m'absenter de mon travail même quelques heures.

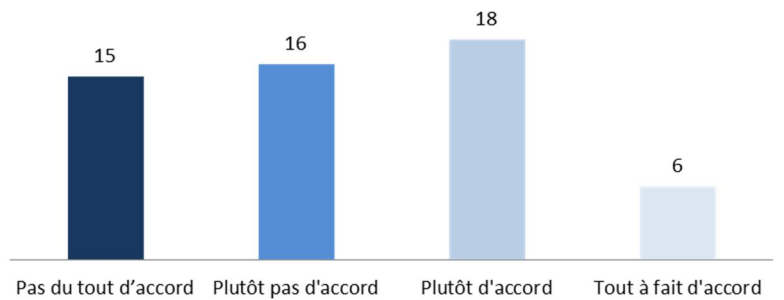


Les astreintes.

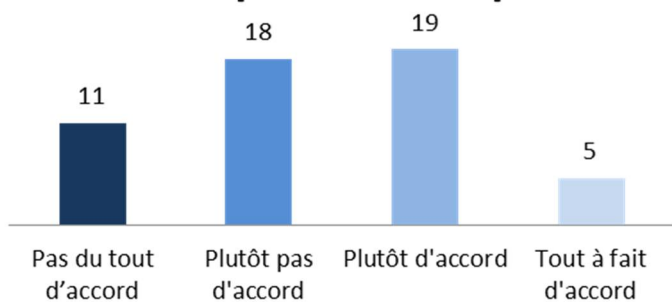
Etes-vous soumis à des astreintes ?



Vous avez été associé à la mise place

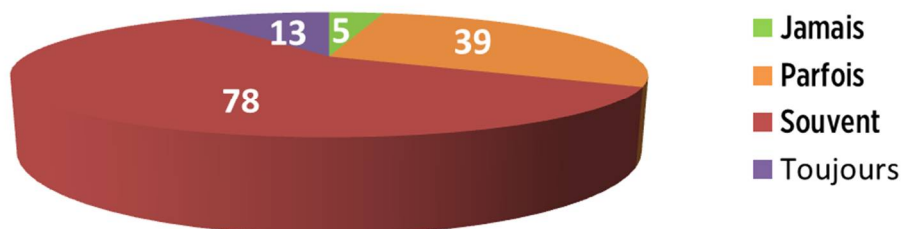


Votre situation personnelle a été prise en compte



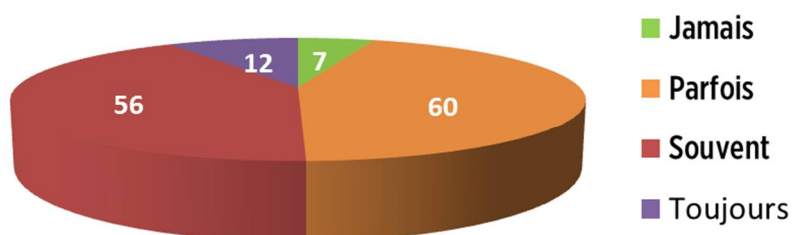
L'organisation de l'équipe de travail.

Elle permet à chacun d'effectuer correctement son travail



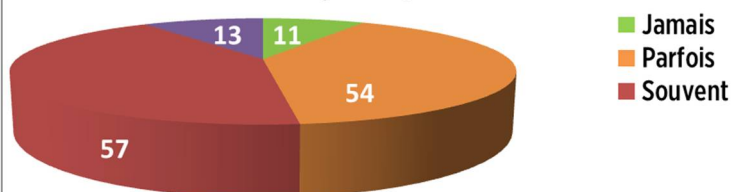
44% des agents pensent que l'organisation du travail ne permet pas toujours d'effectuer son travail correctement.

Elle permet à chacun d'être soutenu en cas de difficulté



Près de la moitié des agents estime que l'équipe de travail ne permet pas toujours d'être soutenu dans ses difficultés.

Elle permet à chacun d'être suffisamment informé des objectifs, des missions



« L'organisation du service laisse à désirer mais la manque de communication avec le chef de division ne permet pas de remédier à cette situation. »

« Grosse désorganisation DNE-B "Scolarité" ! (DSI) »

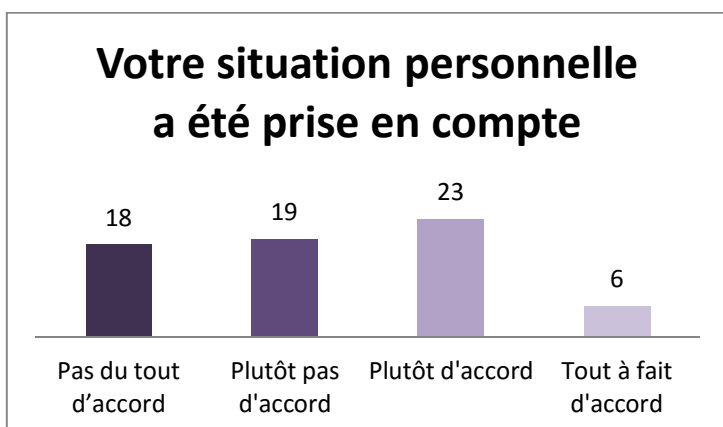
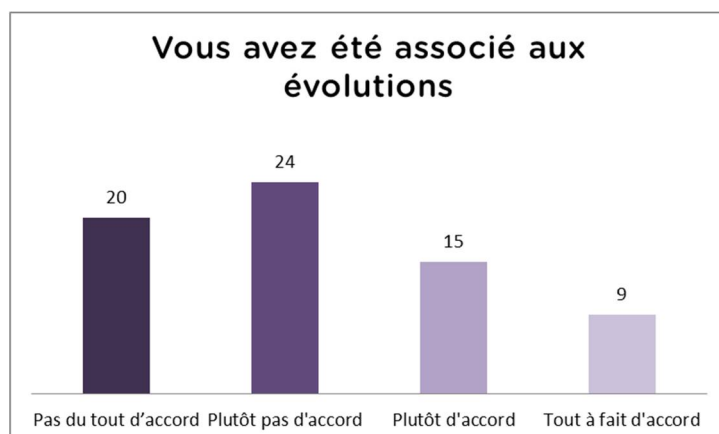
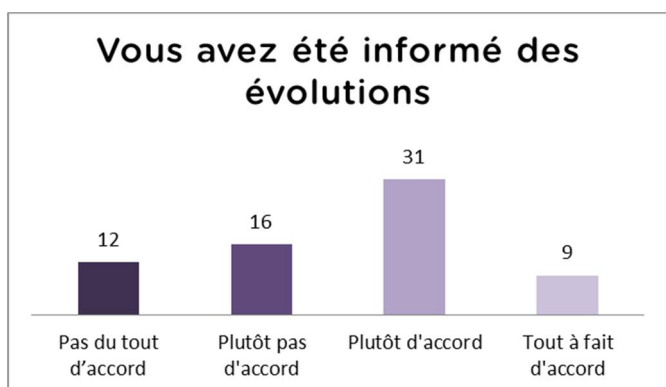
« Manque de visibilité sur l'objectif à atteindre pour tout le service. Manque de visibilité sur le travail effectué par les autres équipes. Résultat : on se sent moins unis. »

« L'organisation est mauvaise dans notre service et cela pèse clairement sur notre charge de travail. De plus les relations avec la hiérarchie sont catastrophiques, au vue des comportements plus que limite de nos supérieurs. »

« Consignes contradictoires, exigence de tenir les délais sans en donner les moyens, négation des problèmes et recherche de bouc-émissaires. »

« Consignes contradictoires, exigence de tenir les délais sans en donner les moyens, négation des problèmes et recherche de bouc-émissaires. »

Mutualisation de service



La question ne concernant qu'une partie des personnels n'a pas toujours été comprise, et des personnels ont dû répondre sans être totalement concernés.

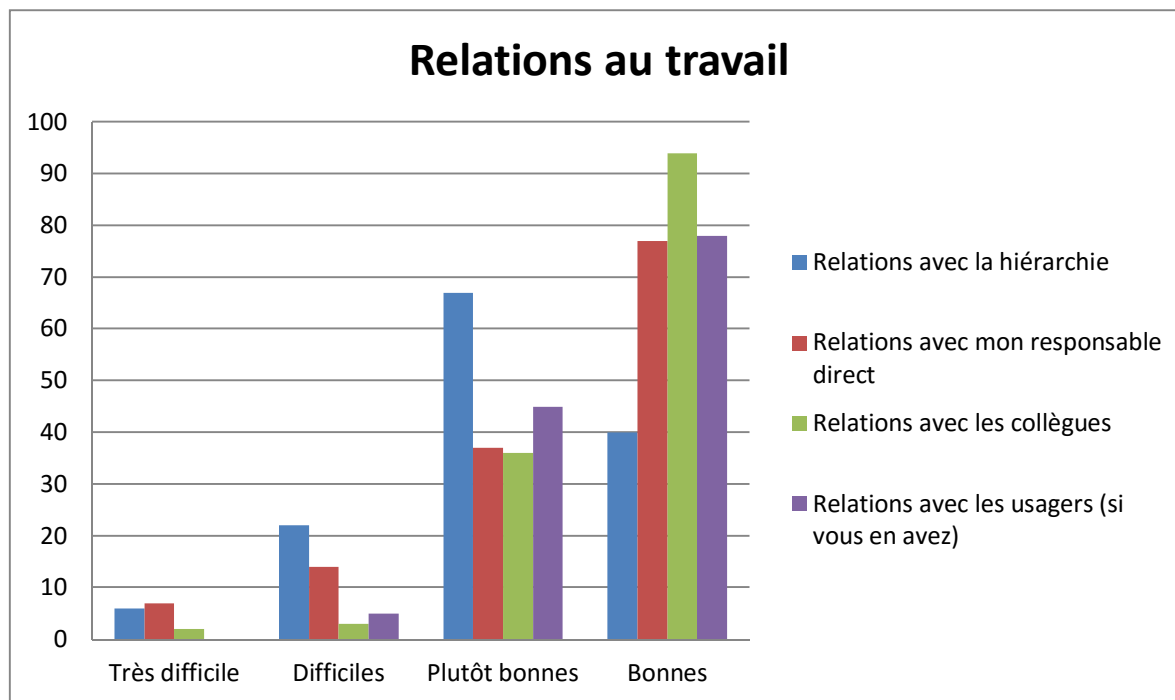
Néanmoins, la question de l'association des personnels ne serait-ce que d'un point de vue informatif a été soulevé à plusieurs reprises. Des personnels ayant dû changer de compétences au sein des DSDEN a été souligné comme vecteur de mal-être.

On peut également noter des disparités entre les différents lieux d'exercice.

« Tâches de plus en plus répétitives dû à la mutualisation ».

« Peu ou pas d'informations sur les changements, nous sommes souvent mis devant le fait accompli, voire informés par la rumeur... »

Relation au travail.

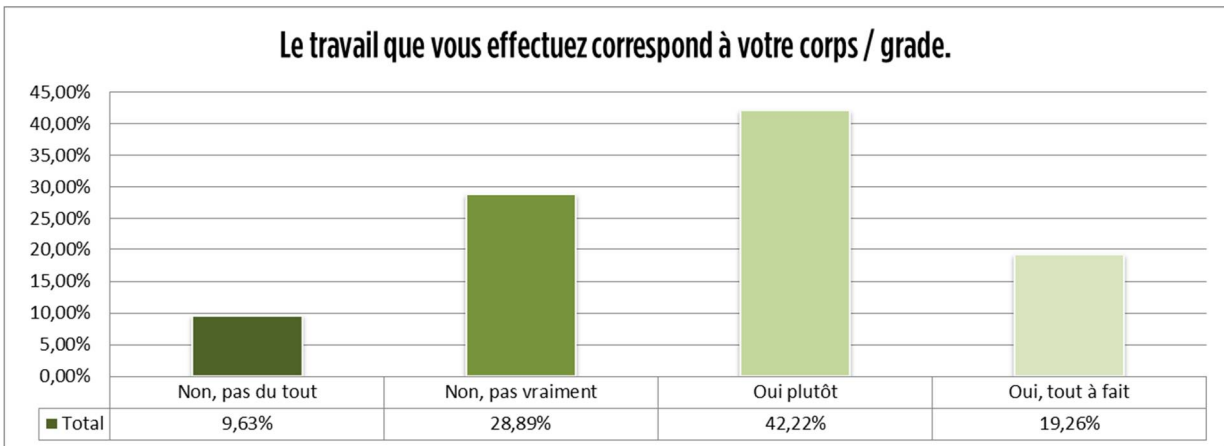


Au Rectorat, plus d'une vingtaine de personnes signalent des difficultés avec leur hiérarchie, à un niveau critique pour cinq d'entre elles, et même six si on cible spécifiquement le supérieur direct. Il est à noter que ces résultats ont pu changer depuis du fait de départs. On trouve également cinq personnes en difficulté avec leurs collègues et autant en difficulté avec le public.

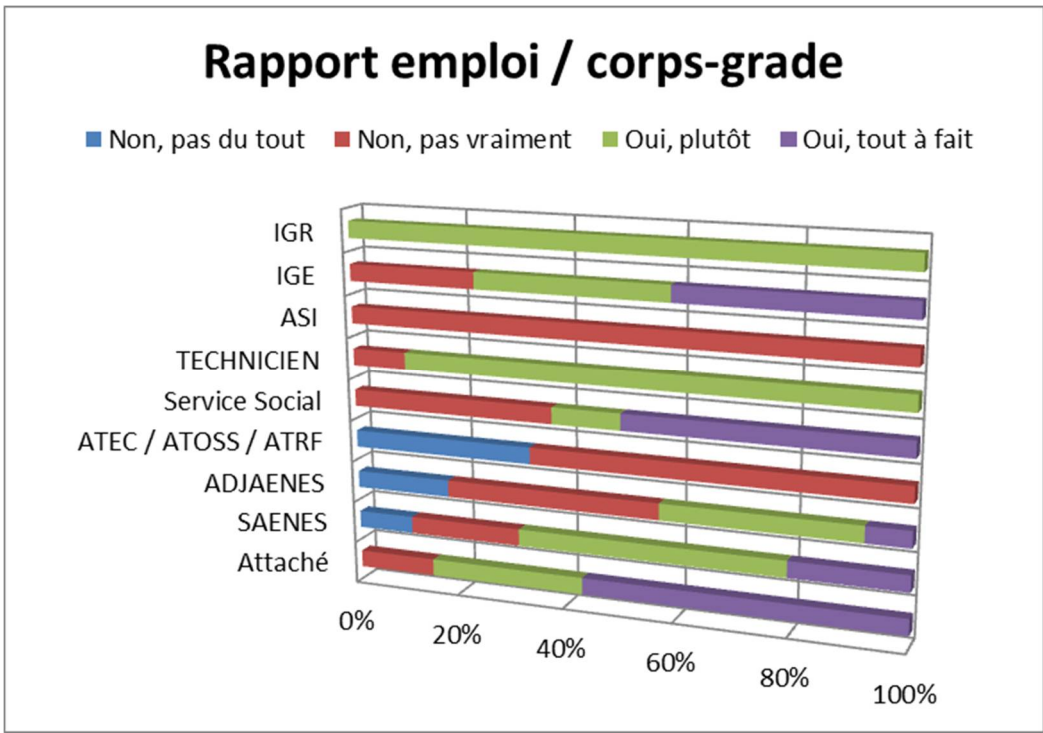
Evolution professionnelle.

Cette partie visait à interroger les personnels sur leur possibilité d'évolution professionnelle, la place de l'entretien annuel et de la formation pour cela.

17 personnes ont apporté une réponse libre.



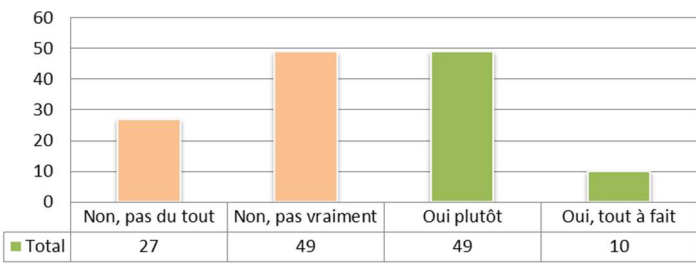
Prêt de 40% des agents estiment que leur travail ne correspond pas à leur corps / grade. Cela s'exprime d'autant plus fortement pour les catégories C.



« Au vu des connaissances et des acquis techniques, ainsi que des responsabilités engendrés par le poste, je considère que le poste vaudrait un grade supérieur. »

« IGE, je fais le même travail que des IGR. »

L'entretien professionnel annuel est de nature à favoriser votre progression dans l'exercice de vos fonctions et de résoudre les difficultés.

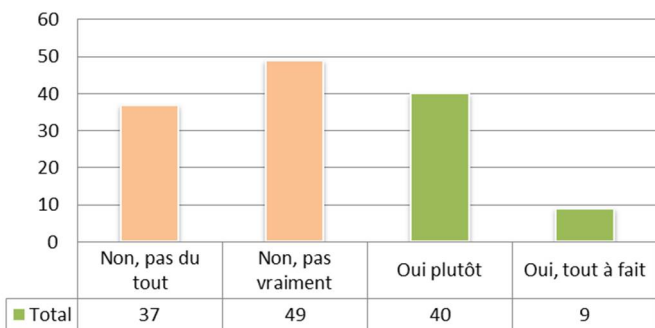


L'entretien professionnel fait également des éléments les plus controversé d'une manière générale par les personnels. **56,3 %** des personnes interrogées en sont insatisfaites.

« Cet entretien courant mai ne permet pas de prendre en compte les changements effectués en septembre donc les objectifs sont incohérents et la formation au PAF qualifiante inexistante. »

« Je n'ai pas d'entretien annuel. »(Contractuel)

La formation professionnelle qui vous est proposée est satisfaisante.



« Pas assez de choix dans les formations proposées et de plus en plus en FOAD. »

« Toujours besoin de plus de formations et une revalorisation/reconnaissance de notre travail. »

« Les formations proposées sont celles du PAF et ne correspondent pas à nos métiers directement. Elles sont généralistes et certes utiles pour les personnes désirant passer des concours, mais pas pour aider les personnes en postes à mieux appréhender leur travail, ou s'améliorer dans l'utilisation des outils informatiques de gestion (ex : agape, BO, excel +, word +...) »

« C'est à chacun de demander des formations, je trouve dommage que cela ne soit pas proposé par la hiérarchie sur un constat de manques. »

« La formation demandée n'est pas proposée au niveau local mais à Poitiers. »

« Pas de réels formations de niveau expert technique. »

« En formation, nous payons de notre poche une partie (1/6ème) des frais sans jamais être remboursé. Le prix d'un hôtel à Paris ne correspond jamais au pris remboursé. »

« Les formations sont trop souvent à Paris. »

« Pas de formation à l'arrivée - Progression pas en adéquation avec le travail. »

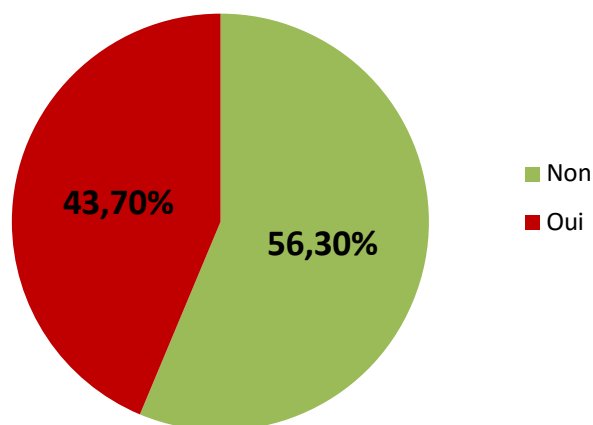
Santé au travail.

Les conséquences des conditions de travail sur la santé sont très importantes. 43,7% des agents disent avoir déjà craqué du fait de leur travail.

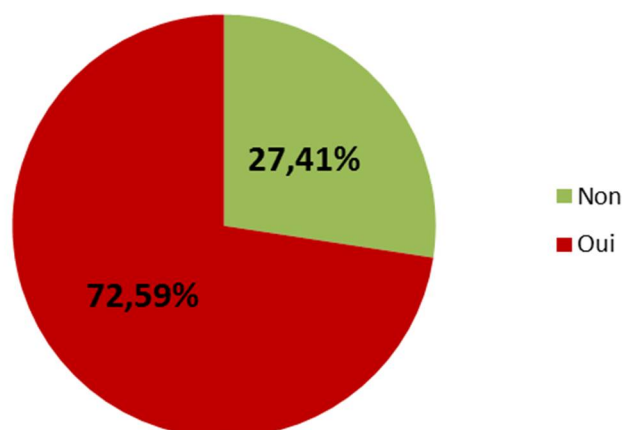
C'est près d'une personne sur deux qui craque à cause du travail dans le rectorat, et plus de la moitié en a déjà été témoin. Parmi les raisons les plus évoquées, on retrouve en tête la surcharge de travail, suivi de problèmes liés à un management inapproprié (hiérarchie trop rigide et pas assez à l'écoute, mauvaise répartition du travail, manque de formation des managers et comportements inappropriés)

Sur ce point 57 des personnes interrogées ont apporté leur explication. La première raison (35% des expressions) est la surcharge de travail.

Vous est-il arrivé personnellement de craquer ?



Avez-vous été témoin de collègues qui "craquent" ?



« L'organisation au sein de l'établissement difficultés de travailler avec l'équipe éducative. Manque de communication. »

« Pressions - charges de travail. »

« Dysfonctionnements institutionnels (interne et externe éducation nationale). »

« Trop de pression et sentiment de ne pas arriver à déconnecter. »

« Pour la 1ère question à la limite de craquer oui trop de pression sur plusieurs mois consécutifs. »

« Mauvaises relations et manque d'information et de dialogue avec la hiérarchie. »

« Trop de pression, trop de travail, une relation très difficile avec mon responsable direct »

« Charge de travail lourde - manque (ou absence) de reconnaissance. »

« C'est souvent un tout. »

« Parfois certaines situations très difficiles à gérer, (confrontation a des situation de maltraitance ...). »

« La pression mise parfois par les chefs d'établissements. La solitude au travail. L'agressivité parfois des familles. La protection de l'enfance avec des gestions de situations de plus en plus complexes. »

« Burnout, beaucoup de pressions et travail. »

« Le stress et le manque de temps pour étudier les dossiers. »

« Mauvaise répartition du travail et manque de communication. »

« Surcharge de travail et situations sociales rencontrées difficiles. »

« Contexte socio-économique actuelle difficile, situations de plus en plus difficile, de plus en plus de demandes, moins de possibilités. »

« Problèmes personnels - Pression de la hiérarchie - Surcharge de travail. »

« Un surcroit de travail imprévu- un isolement dans le travail- un manque de soutien hiérarchique- un manque d'information ou de communication. »

« Manque de reconnaissance, de valorisation, d'égalité. »

« Les mauvais traitements que je subis au sein de mon emploi par ma hiérarchie directe. »

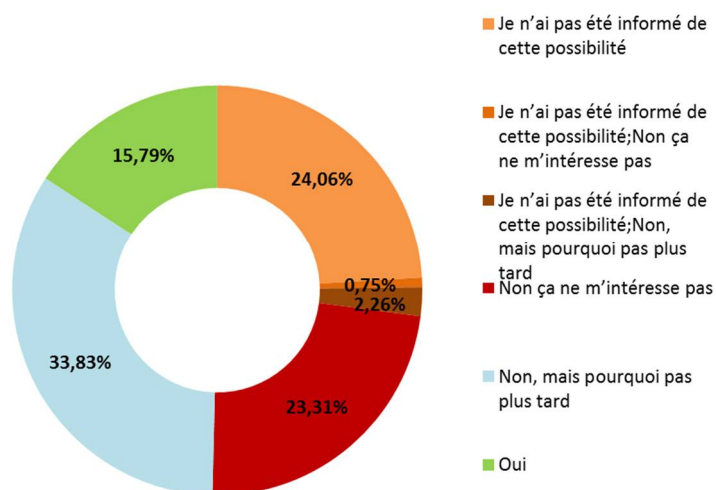
« Surcharge de travail, hiérarchie autoritaire. »

« Cela peut être variable : mise sous pression de la hiérarchie (faire toujours plus et plus vite), charge de travail dépassant les capacités physiques de chacun, travail empiétant sur la vie privée (heures supplémentaires, réunions en dehors des horaires le soir ou sur le rtt, déplacements professionnels sans récupération du temps passé dans les transports), mauvaises relations avec la hiérarchie. »

« Période tendues liées à la nature des missions. »
« Manque d'information claire de la part de la hiérarchie. »
« Pression manque de compréhension quant aux problèmes personnels. »
« Mauvais management du personnel. »
« Il n'y a pas de reconnaissance du travail effectué. Le chef de division méconnaît la réalité de notre travail. La communication n'existe pas. »
« La pression et le manque cruel de considération. »
« Mauvaise communication, pression. »
« Surplus de travail. Peu de moyens pour régler les problèmes. Aucun soutien de la hiérarchie. Aucune reconnaissance. »
« Surcharge de travail, pas d'écoute et conditions déplorables. »
« La pression et le stress. »
« Une surcharge de travail, des appels téléphoniques incessants. La pression des établissements. »
« Surcharge de travail, manque de soutien dans les tâches ardues... »
« Grosse désorganisation DNE-B "Scolarité" ! »
« Surcharge de travail. Pas d'écoute de la hiérarchie. »
« La pression, la surcharge de travail, la maltraitance de notre hiérarchie. »
« Pression hiérarchique. Charge de travail. »
« Hiérarchie qui préfère accuser les collègues de calomnie, plutôt qu'assumer ses discours. Hiérarchie qui se contredit perpétuellement. Menaces et humour douteux. »
« "Manque de dialogue" d'après la hiérarchie. Avec une porte de communication fermée à clef... Heureusement, le supérieur hiérarchique a changé et les échanges sont cordiaux. »
« Temps trop court pour effectuer correctement le travail demandé. »
« Je pense que les supérieurs directs peuvent ne pas avoir la dimension humaines et compétences requises pour manager ses subordonnées, de ce fait les collègues ne se sentent pas soutenus et considérés. »
« Charge de travail élevée et manque de formation sur les postes. »
« Personnalité difficile du supérieur hiérarchique direct. »
« Difficultés relationnelles avec la hiérarchie. »
« Pression. »
« Trop de travail, tâches mal réparties, trop de pression, pas entendu par la hiérarchie. »

Le télétravail.

Télétravail : avez-vous demandé à en bénéficier ?



Sans être encore au cœur des conditions de travail, cette question avait pour but de mesurer l'intérêt des agents pour cette nouvelle forme d'organisation du temps travaillé. Les personnes non informées le sont principalement dans les DSDEN puisqu'elles ne sont pas concernées par l'expérimentation.

Les assistantes sociales.

Ces personnels n'étaient pas ciblés au départ par l'enquête. Mais un certain nombre y ont eu accès.

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.

« Trop peu de réunion de service entre assistantes sociales. Par contre, super pour la mise en place de séance d'analyse de la pratique. »