

Questions de travail

Enquête nationale réalisée par la CFDT Trésor en 2006-2007 sur les conditions de travail dans le réseau du Trésor

Analyse

Généralités

Pour la CFDT-Trésor, l'objectif était clair : avoir une photographie précise du ressenti des agents du réseau du Trésor public sur leurs conditions de travail.

Les travaux préparatoires à l'enquête ont débutés à l'automne 2006 (circulaire n°9 du 27 octobre 2006). Fin décembre 2006, le questionnaire était diffusé par le secrétariat national de la CFDT-Trésor vers les sections syndicales.

Après la phase d'appropriation technique, l'enquête a été menée sur le terrain par les militants des départements, de mars à fin juin 2007. Le secrétariat national avait la responsabilité de la centralisation et de la synthèse globale des données, puis de la diffusion de cette synthèse.


27 sections syndicales, représentatives du réseau par la diversité de leur champ d'actions (départementaux, ruraux, urbains, de province ou d'Ile-de-France), ont saisi 250 000 réponses dans le cadre de cette enquête. L'aspect « quantitatif » a donc une assise large, quant aux structures représentées.

Dans le même temps, cet échantillon devait être représentatif des composantes de la population des agents du Trésor (femme/homme, catégorie A, B ou C, etc...). C'était l'objet de la première partie du questionnaire « Qui suis-je ? ».

Près de 4000 agents ont été sollicités, soit plus de 7 % des agents du Trésor (55 000). Pour comparaison, les instituts de sondage, lors des élections présidentielles, législatives, ou autres, travaillent sur des échantillons de 1000 personnes sondées (sur environ 40 millions d'électeurs). Nous avons également vérifié la concordance des chiffres recueillis par les équipes syndicales sur le terrain, avec ceux fournis par la DGCP, en particulier au Comité Technique Paritaire Central sur « l'Etat des Services » du 12 juillet 2007.

La méthode

Le secrétariat national a d'abord analysé le « questionnaire national type ». Celui-ci fait la synthèse

nationale des 250 000 réponses saisies informatiquement par les militants locaux. Question par question, nous avons comparé les masses et posé une série de questions et/ou d'hypothèses. Dans un second temps, nous avons essayé de vérifier les hypothèses, et de répondre aux questions, en particulier en croisant les données des tableaux de chiffre  extraits du questionnaire national

Le travail statistique ne s'attache pas aux chiffres bruts, mais aux tendances significatives. Pour éviter toute manipulation, les chiffres sont toujours cités. Mais ce sont bien les masses en jeu, les proportions, voire les dynamiques qui sont mises en avant.

Egalement, un sondage vraiment exhaustif doit tendre à exprimer 100 % d'opinion. Cela implique une prise en compte obligatoire de tous les chiffres, même (et parfois surtout) les « NSPP » (« ne se prononce pas ») ou les « cases non renseignées ». En effet, quand certaines questions ont un taux de non-réponse important, le travail statistique amène alors à tenter de lire « en creux » ces « non-réponses », d'ailleurs souvent très instructives. Pour comprendre la ou les raisons qui ont conduit ces collègues à laisser vide la case, ou à cocher dans NSPP ... alors qu'ils ont fait l'effort de répondre aux autres questions !

Les instituts de sondage ne font pas autre chose, lorsqu'ils analysent les taux d'abstention ou de « vote blanc » ... Dans ce cadre, il a été posé le postulat qu'un taux de NSPP supérieur à 10 % était significatif, et portait donc à commentaire.

Surtout concernant ce dossier, que la CFDT est historiquement la seule organisation syndicale à porter avec autant de constance.



Bonne lecture,

Le secrétariat national

TABLE DES MATIERES

I - QUI SUIS-JE ?

- Rapport femmes/hommes
- L'âge des sondés
- Répartition par catégories A, B et C
- Répartition par quotité de travail
- Structure de travail

- J'ai suivi au moins une formation hors de mon poste
- J'ai du faire face à des efforts importants d'adaptation et de formation
- J'ai été concerté sur ces changements
- Ces changements m'inquiètent

II - ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- Etat des locaux
- Configuration des bureaux
- Les nuisances
- Les postes informatiques
- Les applications informatiques
- Le registre CHS

VI - L'INTERET DU TRAVAIL

- Mon travail est complexe...
- L'intérêt au travail
- Reconnaissance des qualifications
- Mon travail est diversifié...
- Mais c'est un travail répétitif
- Je viens « travailler à reculons »

III- ORGANISATION DU TRAVAIL

- La course aux statistiques
- La prise d'initiative au travail
- La lisibilité des objectifs
- Les demandes de soutien
- Charge de travail et temps de travail
- La documentation
- Les réunions de travail

VII - LA FORMATION

- Publicité des offres de formation professionnelle
- La formation correspond-t-elle aux besoins et aux demandes ?
- Les demandes récentes de formation
- Les demandes de formation sont-elles satisfaites ?
- Les délais de remboursement des frais

IV - TRAVAIL ET VIE PRIVEE

- Temps de trajet domicile-travail
- Travail à la maison

VIII - LA SANTE AU TRAVAIL

- Le stress au travail
- Evolution des arrêts de travail
- Liaison entre le travail et les arrêts maladie
- Insomnie due au travail
- Tendinites au travail
- Le mal au dos au travail
- Je me sens déprimé au travail
- Chez moi, je me déconnecte rapidement du travail
- Chez moi, j'ai besoin de plus d'une journée de repos pour oublier mon travail

V - LES RELATIONS AVEC LES AUTRES

- Relations avec les usagers
- Relations avec les collègues
- Relations avec les autres services
- Relations avec la hiérarchie

V -LE CHANGEMENT, LES REFORMES, LES AMENAGEMENTS DE POSTES, ETC...

- Mon service a été réorganisé depuis...
- Les réformes de structures ont eu un impact sur mes conditions de travail
- La réorganisation de mon service a eu un impact sur mes conditions de travail
- L'intérêt de mon travail a augmenté

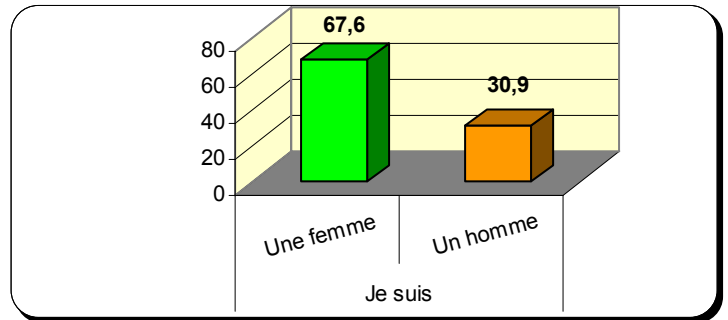
ANNEXE 1 : liste des sections syndicales participantes

QUI SUIS-JE ?

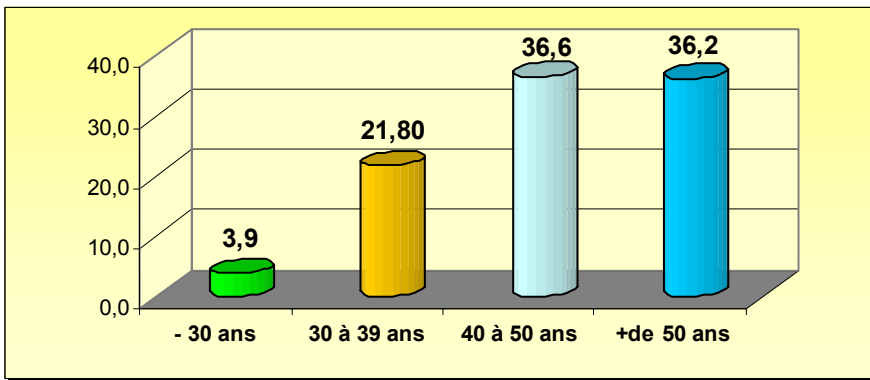
LE RAPPORT HOMME/FEMME

67,6% des sondés sont des femmes. 1,5% des sondés n'ont pas souhaité indiquer leur sexe.

Les chiffres de la DGCP au 31/12/06 montrent que les femmes représentent 64,11 % des agents.



L'AGE DES AGENTS SONDES



Les « moins de 30 ans » représentent 3,9% des sondés (Chiffres DGCP : 4,9 %)

La « tranche de 30 à 50 ans » représente 58,4% des sondés ; (Chiffres DGCP au 31/12/06 : 57,7 %)

Les « plus de 50 ans » représentent 36,2% des agents interrogés par la CFDT (Chiffres DGCP au 31/12/06 : 37,4 %)

Enfin, 1,5% des sondés n'ont pas souhaité donner leur âge.

LA REPARTITION PAR CATEGORIE

9,2% des sondés sont des A
40,3% sont des B
47,3% sont des C
3,2% n'ont pas souhaité indiquer leur catégorie.

La répartition nationale DGCP est la suivante :

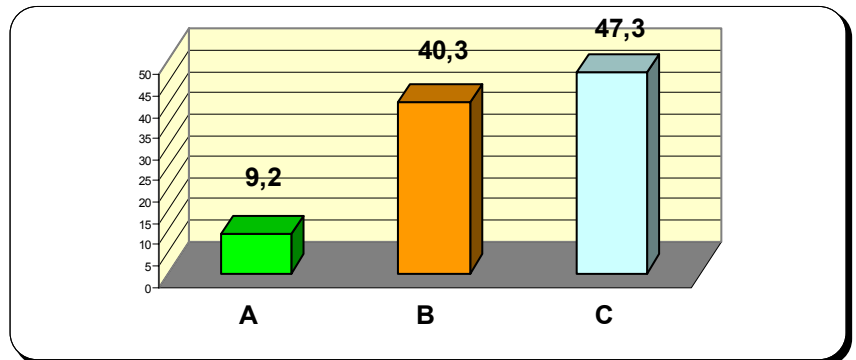
A= 19,4%

B= 36,5%

C= 41,1%

Les masses par catégorie sont donc relativement respectées.

On note une forte sous représentation de la catégorie A dans les réponses au questionnaire (-50%). Peut-on avancer l'hypothèse selon laquelle les catégories A n'ont pas souhaité répondre par crainte d'être identifié ? A l'inverse, les agents de catégorie C sont sur-représentés (+15% de réponses au questionnaire, par rapport à leur proportion réelle en termes de catégorie).



LA REPARTITION PAR QUOTITE DU TEMPS DE TRAVAIL

70,7% des agents interrogés disent travailler à plein temps.

26,2% affirment être à temps partiel.

3,2% ne répondent pas.

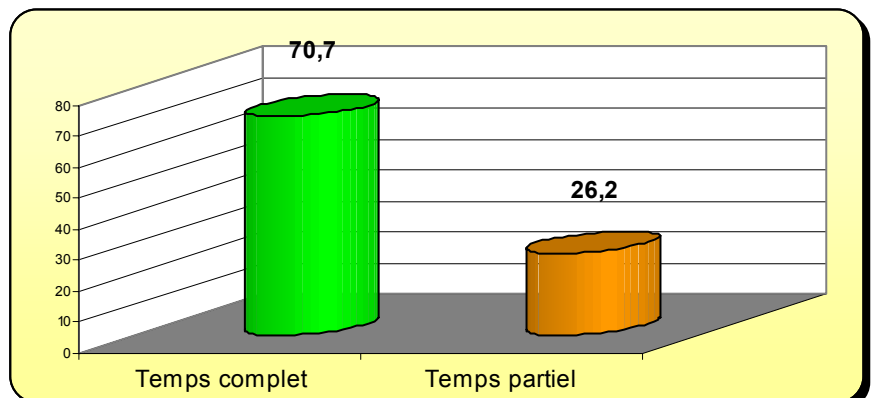
Chiffres DGCP :

76,5% à temps plein

21,2% à temps partiel

2,3% en cessation progressive d'activité.

Ici également, la cohérence est forte entre les chiffres DGCP et notre enquête.



LA STRUCTURE DE TRAVAIL

29,9% des agents qui ont répondu travaillent en poste centralisateur (24% en TG et 5,9% en RF).

66,3% travaillent dans un poste non centralisateur (PNC), dont :

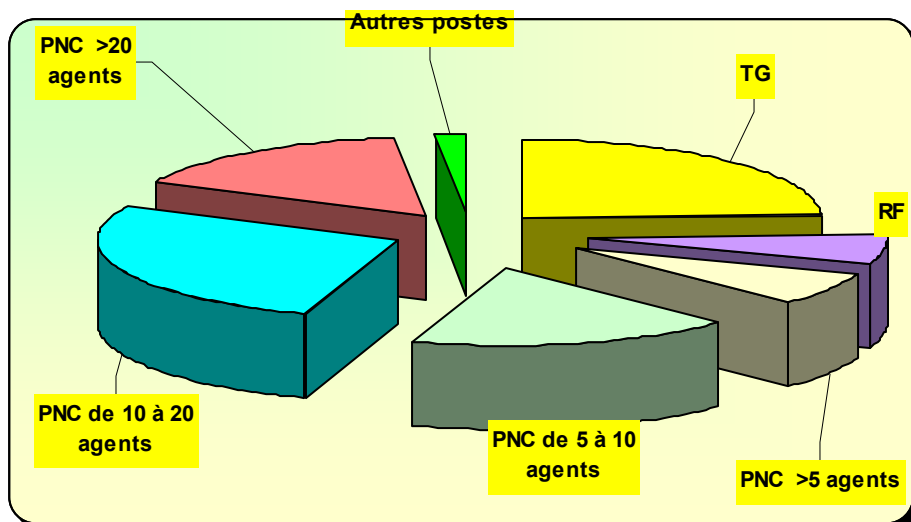
26,5% dans un PNC de 10 à 20 ;

17,1% dans un poste de 5 à 10 agents ;

15,8% dans un poste de + de 20 agents ;

6,9% dans un poste de moins de 5 agents ;

1,6% travaillent dans un autre type de poste, enfin, 2,2% n'ont pas souhaité répondre à cette question.

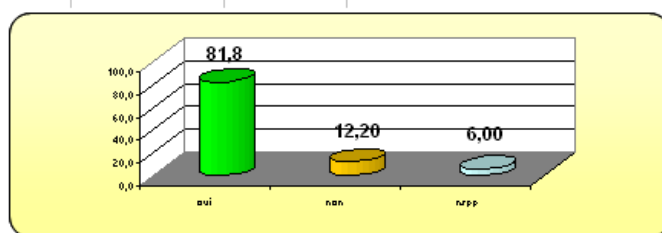


LES RESULTATS DE L'ENQUETE REPOSENT DONC SUR UN ECHANTILLON REPRESENTATIF DES AGENTS DU TRESOR.

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

L'ETAT DES LOCAUX

	Réponse	%
L'état des locaux est correct	oui	81,8
	non	12,20
	nspp	6,00

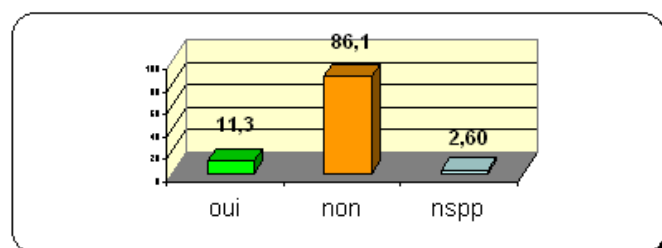


Plus de 8 agents sur 10 constatent un effort de la DGCP, sur l'aménagement des locaux. Mais plus de 10 % disent exactement le contraire. En la matière, l'effort doit donc être poursuivi. En effet, les premiers postes rénovés reviennent tôt ou tard sur la liste des postes à réhabiliter à cause de l'usure du temps...

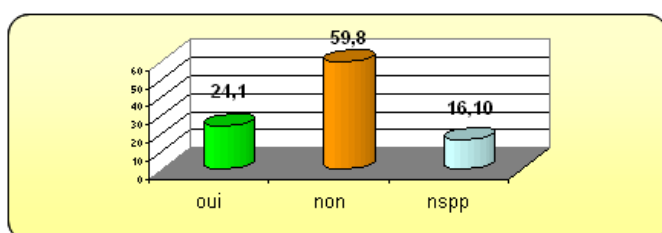
A noter également que 6 % des sondés semblent ne rien avoir à dire sur ce sujet. S'agit-il d'indifférence ? D'agents itinérants (équipes de renfort, par exemple) ?

LA CONFIGURATION DU BUREAU

	Réponse	%
Je suis seul dans mon bureau	oui	11,3
	non	86,1
	nspp	2,60



	Réponse	%
Je travaille en plateau	oui	24,1
	non	59,8
	nspp	16,10



Un peu plus d'un agent interrogé sur dix déclare être seul dans son bureau alors que presque neuf sur dix travaillent à plusieurs dans le même local. Un agent sur quatre déclare travailler sur un plateau

2,6% n'ont pas répondu.

Sur cette question le taux de non réponse atteint 16,1%. S'agit-il d'agents itinérants (EMR, etc...) ?



Je suis seul(e) dans mon bureau

A	287 (65.8%)
B	66 (15.1%)
C	76 (17.4%)

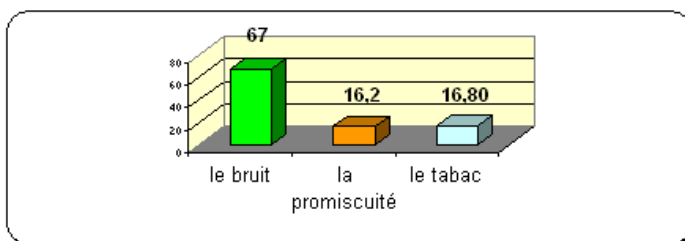
Au risque d'énoncer une évidence, au Trésor, globalement seuls les A bénéficient d'un bureau personnel (81,5% des A.) Les B et les C travaillent à plusieurs dans la même pièce. Ce qui atteste « par la structure », que quoique disent la DGCP et les TPG, en particulier au moment de la notation, sur les compétences

d'encadrement des contrôleurs, dans la réalité les tâches des B et des C sont très souvent similaires.

On remarque également que le mode de travail « sur plateau », très en vogue chez les opérateurs téléphoniques et internet, semble peu à peu envahir l'administration : aujourd'hui un sondé sur quatre travaille dans de telles structures. Il y a donc nettement une accentuation de l'industrialisation des tâches

LES NUISANCES

	Réponse	%
Je supporte mal	le bruit	67
	la promiscuité	16,2
	le tabac	16,80



Le questionnaire proposait 3 sources de nuisances. Les agents pouvaient cocher plusieurs d'entre-elles : Presque sept agents sur dix n'ont cité aucune nuisance, par contre plus d'un tiers en a au moins cité une.

Le bruit arrive en tête avec 26,4% de la totalité des sondés qui disent en souffrir.

La promiscuité a été citée par 10,4% des agents et le tabac par 9,4%.

Enfin, 3% des agents ont indiqué d'autres sources de nuisances dont la lumière et la chaleur arrivent en tête des citations.

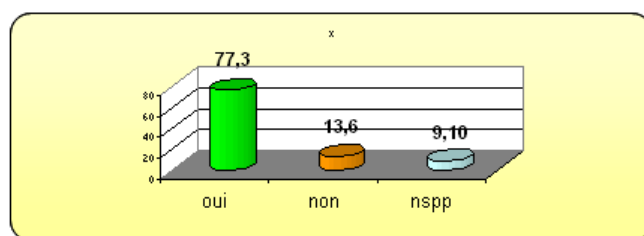
Plus d'un agent sur 4 affirme mal supporter le bruit. Cela peut être mis en relation directe avec les quasiment neuf agents sur dix travaillant à plusieurs dans le même local. A noter que malgré cela, la promiscuité est relativement peu citée.

Ainsi, la gêne paraît ne pas être le fait des collègues eux-mêmes (promiscuité), mais plutôt découler de leurs activités, téléphone, conversations, guichet, et tous bruits divers

Enfin, un agent sur 10 évoque les nuisances liées au tabac. Même si le chiffre est faible, il pose « en creux », dans certains endroits, le problème du respect de la loi anti-tabac.

LES POSTES INFORMATIQUES

	Réponse	%
L'aménagement de mon poste informatique est adapté	oui	77,3
	non	13,6
	nspp	9,10



Un peu moins de huit agents sondés sur dix estiment que leur poste informatique est adapté.

Mais 13,6% le trouvent inadapté et 9,1% ne semblent pas concernés par la question. Peut-on en conclure que 22,7% des agents (quasiment 1 sur 4) sont soit mal équipés, soit pas équipés du tout ?

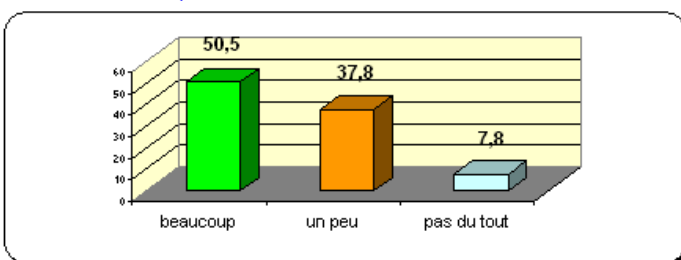
En termes d'explication, on pense immédiatement à deux cas possibles : l'adaptation de la STU (station de travail unique) aux collègues handicapés et les collègues ne bénéficiant pas d'un accès privatif à une STU. Ce qui pose par exemple le problème de la confidentialité de l'accès à sa messagerie, voire carrément de l'utilisation de la messagerie, comme le montre un certain nombre d'affaires disciplinaires récentes liées à cette utilisation.

C'est également un constat d'échec de la DGCP : malgré ses efforts et ses déclarations d'intention depuis cinq ans (« tout agent du Trésor aura sa STU »), au niveau local, un agent sondé sur quatre n'est toujours pas équipé convenablement.

En termes d'action syndicale, il peut être envisagé un état des lieux départemental, couplé à un état national, afin de mettre l'administration devant ses responsabilités.

LES APPLICATIONS INFORMATIQUES

	Réponse	%
Les applications informatiques sont adaptées au travail	beaucoup	50,5
	un peu	37,8
	pas du tout	7,8



La moitié des agents sondés estime les applications informatiques parfaitement adaptées au travail, mais presque quatre agents sur dix sont beaucoup plus réservés. 7,8% des agents ne les trouvent pas du tout adaptées au travail. Enfin, 3,9% ne répondent pas à la question.

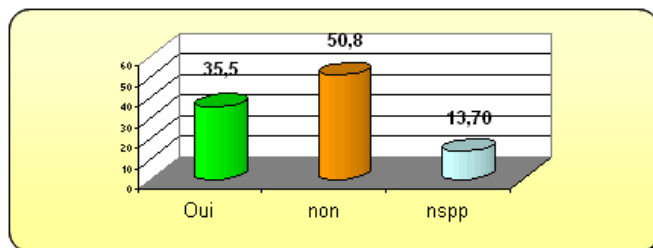
Les applications dites « gros système » comme RAR, HTR ou RCT ont fait leurs preuves. Elles sont adaptées aux énormes traitements de données qui se font la nuit (batch). Le matin, ces applications sont ouvertes en général en temps et heure, les agents (1 sur 2) semblent le constater sans problème.

Mais la nouvelle génération d'application (les applications avec interface web) est en train d'arriver dans le réseau. Si des applications comme FICOBA ou ADONIS paraissent donner satisfaction pour le recouvrement fiscal, il n'en est pas de même avec HELIOS qui connaît des débuts difficiles sur le secteur local.

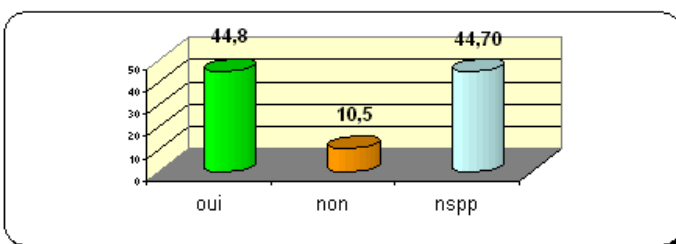
A suivre donc...

LE REGISTRE CHS

	Réponse	%
J'ai déjà eu l'occasion d'utiliser le registre CHS	Oui	35,5
	non	50,8
	nspp	13,70



	Réponse	%
Ce registre est un bon moyen pour exprimer les problèmes	oui	44,8
	non	10,5
	nspp	44,70

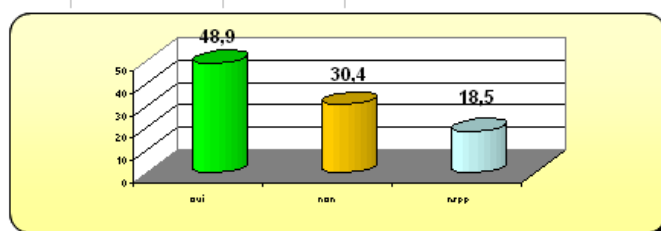


Si un gros tiers des agents a déjà eu l'occasion d'utiliser le registre CHS, la majorité (plus de la moitié) ne l'a jamais fait. De plus, presque 14 % des agents sondés ne savent visiblement pas ce que c'est. Les chiffres suivants vont dans le même sens : 44,8% des agents estiment que ce registre est un bon moyen pour exprimer les problèmes. 10,5% ne trouvent pas ce moyen adapté. Mais 44,7% ne savent pas si c'est un bon moyen (ce qui rejoint les proportions de ceux qui ne l'ont jamais fait, ou qui ne savent pas exactement de quoi on parle !)

On constate donc une carence certaine de l'administration, qui a pourtant une obligation de moyens à ce sujet. Mais, sans nul doute, les équipes syndicales doivent s'emparer de ce sujet. Car le Comité Hygiène et Sécurité (CHS) est la seule commission NON PARITAIRE, ce qui signifie que ce sont les Syndicats qui possèdent la MAJORITE des sièges et sont donc décisionnaires de l'affectation du budget.

ORGANISATION DU TRAVAIL

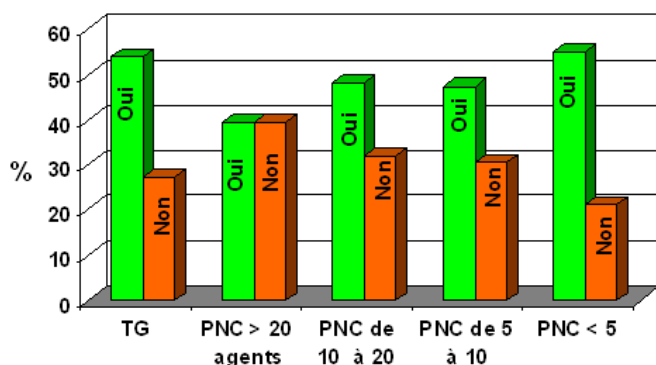
	Réponse	%
L'organisation du travail est satisfaisante	oui	48,9
	non	30,4
	nspp	18,5



Moins d'un agent sur deux trouve l'organisation du travail satisfaisante au Trésor. L'autre moitié pense soit qu'elle n'est pas satisfaisante (30,4 %) soit ne se sentent pas concernés par la question et n'y répondent pas (20,7%) !

Regardons où se situent les agents qui critiquent l'organisation du travail. Il faut pour cela comparer avec la répartition générale par poste (cf graphique)

L'organisation du travail est satisfaisante ?



Premier constat : la proportion d'agents contestant l'organisation du travail est plus importante dans les postes comptables de plus de 10 agents (avec une pointe pour les postes de plus de 20 agents).

Les « gros postes » génèrent donc plus de critiques sur l'organisation du travail que les petits. De plus, il y a une certaine homogénéité des réponses entre les PNC de 5 à 10 agents et ceux de 10 à 20 agents. Au premier abord, organiser le travail de 20 agents est plus difficile que pour 5 agents. De plus, il existerait dans les « gros postes » un « éloignement relationnel » entre le chef et tout ou partie de ses agents. Mais, ces « évidences » sont contredites dans les TG, structures plus importantes encore : seulement 21,6% des agents affectés en TG critiquent l'organisation du travail, contre 26% au global. Ce ne sont donc pas les structures elles-mêmes qui génèrent la critique.

D'ailleurs, la récente enquête IPSOS, réalisée à la demande du ministère, montre que seuls 51 % (la moitié !) des cadres de la DGCP sont encore motivés (l'autre moitié a soit « pris du recul », soit est « surbooké », soit « dépassée », voire « déprimée »).

La CFDT dit depuis longtemps (voir par exemple le « Syndicalisme Trésor » n°116) que la DGCP devrait offrir à ses cadres une vraie formation au management, pour qu'ils puissent faire face aux réformes, restructurations, etc... qui s'abattent sans discontinuer sur les postes comptables depuis plusieurs années.

zoom L'organisation du travail vu par les A

	oui	non	nspp
L'organisation du travail est satisfaisante	222 (63%)	72 (20.4%)	45 (12.7%)
Je suis soumis à la course aux statistiques	233 (66.1%)	85 (24.1%)	26 (7.3%)
Je peux prendre des initiatives dans mon travail	307 (87.2%)	31 (8.8%)	11 (3.1%)
J'ai une bonne lisibilité sur les objectifs de mon unité	264 (75%)	55 (15.6%)	26 (7.3%)
Mes demandes de soutien reçoivent des réponses	172 (48.8%)	83 (23.5%)	89 (25.2%)
Ma charge de travail est adaptée à mon temps de travail	137 (38.9%)	166 (47.1%)	42 (11.9%)
La documentation est	adaptée 174 (49.4%)	insuffisante 47 (13.3%)	trop importante 120 (34%)
Des réunions d'organisation du travail ont lieu	souvent 87 (24.7%)	parfois 218 (61.9%)	jamais 37 (10.5%)

zoom L'organisation du travail vu par les B

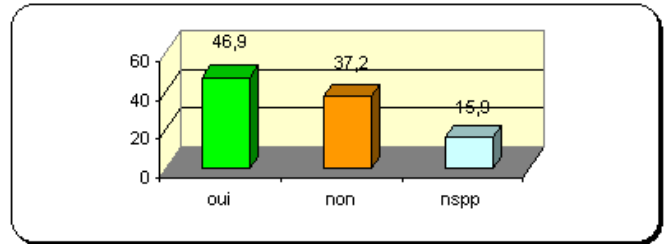
	oui	non	nspp
L'organisation du travail est satisfaisante	744 (47.8%)	503 (32.3%)	285 (18.3%)
Je suis soumis à la course aux statistiques	765 (49.1%)	541 (34.7%)	214 (13.7%)
Je peux prendre des initiatives dans mon travail	1045 (67.1%)	304 (19.5%)	182 (11.6%)
J'ai une bonne lisibilité sur les objectifs de mon unité	813 (52.2%)	372 (23.9%)	328 (21%)
Mes demandes de soutien reçoivent des réponses	672 (43.1%)	353 (22.6%)	481 (30.9%)
Ma charge de travail est adaptée à mon temps de travail	678 (43.5%)	606 (38.9%)	247 (15.8%)
La documentation est	adaptée 671 (43.1%)	insuffisante 353 (22.6%)	trop importante 439 (28.2%)
Des réunions d'organisation du travail ont lieu	souvent 121 (7.7%)	parfois 911 (58.5%)	jamais 489 (31.4%)

zoom L'organisation du travail vu par les C

	oui	non	nspp
L'organisation du travail est satisfaisante	856 (46.9%)	563 (30.9%)	366 (20%)
Je suis soumis à la course aux statistiques	762 (41.8%)	756 (41.4%)	255 (13.9%)
Je peux prendre des initiatives dans mon travail	1075 (59%)	471 (25.8%)	248 (13.6%)
J'ai une bonne lisibilité sur les objectifs de mon unité	790 (43.3%)	446 (24.4%)	518 (28.4%)
Mes demandes de soutien reçoivent des réponses	763 (41.8%)	411 (22.5%)	585 (32.1%)
Ma charge de travail est adaptée à mon temps de travail	870 (47.7%)	591 (32.4%)	306 (16.7%)
La documentation est	adaptée 779 (42.7%)	insuffisante 469 (25.7%)	trop importante 429 (23.5%)
Des réunions d'organisation du travail ont lieu	souvent 121 (6.6%)	parfois 1024 (56.2%)	jamais 627 (34.4%)

LA COURSE AUX STATISTIQUES

	Réponse	%
Je suis soumis à la course aux statistiques	oui	46,9
	non	37,2
	nspp	15,9



Quasiment la moitié des agents sondés se sentent soumis à la course aux statistiques. A l'inverse, presque quatre agents sur dix (37,2%) affirment ne pas la subir. 15,9% ne semblent pas concernés par la question.

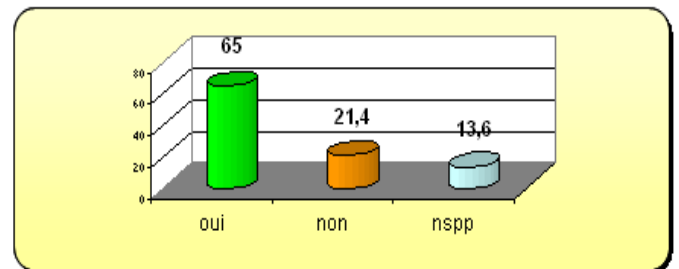
Si l'on regarde la répartition par grade des agents ayant répondu « oui » à cette question, on remarque tout d'abord que la catégorie A déplore proportionnellement davantage cette course aux statistiques : 12,9% sont des A alors qu'ils ne représentent que 9,1% du panel.

Mais on constate également qu'une forte proportion de B et C se plaint aussi de cette course aux statistiques (1 B sur 2 et 4 C sur 10).

Ce qui rejoint la critique de la CFDT, par rapport à des TG qui n'assurent plus leur rôle d'expertise et de soutien, mais par contre bombardent en permanence les trésoreries de demandes de statistiques et de contrôles souvent redondants.

LA PRISE D'INITIATIVES AU TRAVAIL

	Réponse	%
Je peux prendre des initiatives dans mon travail	oui	65
	non	21,4
	nspp	13,6

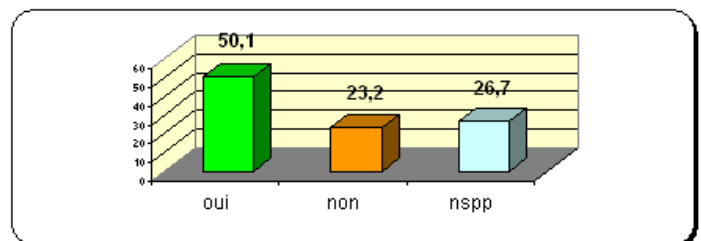


Deux tiers des agents interrogés disent pouvoir prendre des initiatives dans leur travail. Mais un agent sur cinq dit ne pas pouvoir le faire. Curieusement, 13,6% ne se prononcent pas.

Ici l'appartenance à la catégorie A, B ou C influe certainement sur la capacité à pouvoir prendre des initiatives dans son travail. Les A affichent un taux de OUI à l'inverse des C (59 %).

LA LISIBILITE DES OBJECTIFS

	Réponse	%
J'ai une bonne lisibilité sur les objectifs de mon unité de travail	oui	50,1
	non	23,2
	nspp	26,7

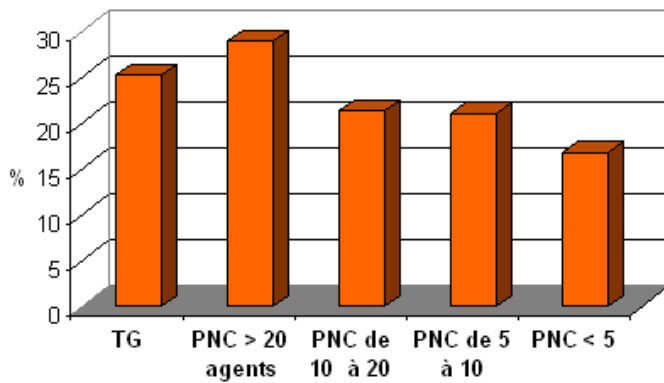


Un agent sur deux estime avoir une bonne lisibilité sur ses objectifs. Mais près d'un sondé sur quatre pense ne pas disposer d'une bonne lisibilité sur les objectifs de son unité de travail, et plus d'un autre quart ne se sentent pas concernés par la lisibilité sur les objectifs de leur unité de travail ! Il y a là, de la part de la hiérarchie un vrai problème de communication.

On constate que ce sont globalement les agents travaillant dans les grosses structures qui affirment ne pas avoir une bonne lisibilité de leurs objectifs. Ainsi, les PNC de plus de 20 agents recueillent un taux de réponses négatives relativement plus important (28,9%) que dans les autres structures (Cf graphique ci-dessous).

Arrivent ensuite les TG avec un taux élevé de 25,2%, puis ce taux d'insatisfaction diminue en fonction de la taille du poste pour arriver aux 16,7% des petits postes de moins de 5 agents.

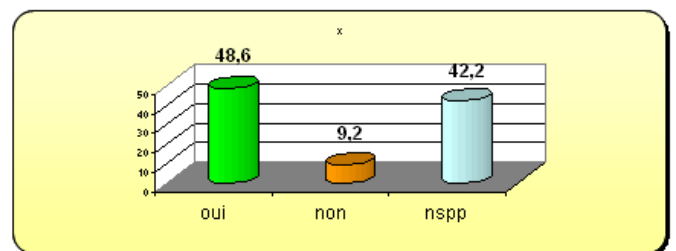
Je n'ai pas une bonne lisibilité des objectifs



Le taux de non réponse à cette question est élevé (26,8%). Si l'on regarde le profil type de l'agent qui n'a pas répondu à cette question, on trouve qu'il s'agit plutôt d'une femme (73,7%), d'un agent de recouvrement (57,8%) et d'une fin de carrière (plus de 50 ans 41,6%).

LES DEMANDES DE SOUTIEN

	Réponse	%
Mes demandes de soutien reçoivent des réponses	oui	48,6
	non	9,2
	nspp	42,2



Presque la moitié des agents sondés estiment que leurs demandes de soutien reçoivent des réponses contre un sur dix.

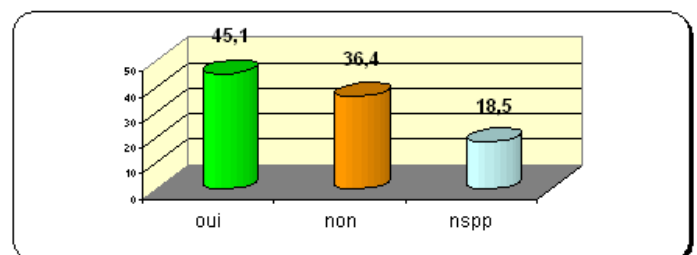
Cependant plus de quatre agents sur dix ne sont pas concernés par cette question !

Le taux de NSPP est ici l'élément le plus frappant. Plus de 4 agents sur 10 ne parvient pas à se prononcer sur cette question. Soit qu'ils n'ont pas besoin de soutien soit qu'ils considèrent que cela dépend des fois, ayant parfois reçu le soutien demandé et d'autres fois ne l'ayant jamais reçu. Soit, plus grave, n'ayant jamais reçu de soutien, et ayant compris que ce n'était pas la peine d'en demander, ils pensent que cette question est tout simplement sans objet...

Ce qui remet en cause le rôle des TG, dont beaucoup d'agents dans les PNC pensent qu'elles demandent beaucoup, sans jamais rien apporter.

CHARGE DE TRAVAIL ET TEMPS DE TRAVAIL

	Réponse	%
Ma charge de travail est adaptée à mon temps de travail :	oui	45,1
	non	36,4
	nspp	18,5



Moins de la moitié des agents sondés pense que leur charge de travail est adaptée à son temps de travail.

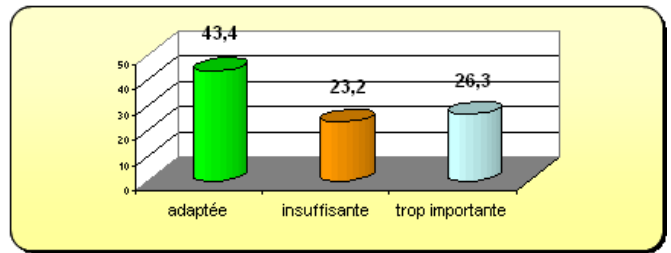
Mais quatre agents sur dix estiment le contraire (on peut raisonnablement, penser que c'est parce que cette charge est trop importante, et non le contraire).

Quasiment deux agents sondés sur dix n'ont pas souhaité s'exprimer sur l'adéquation entre leur charge de travail et le temps imparti pour le réaliser. Souffrance ? Désintérêt ?

Au total, moins de la moitié des agents estiment que leur temps de travail est adapté à leur charge de travail. Ce qui laisse penser que, concernant plus de la moitié d'entre eux, le lien entre temps de travail et charge de travail pourrait être débattu.

LA DOCUMENTATION

	Réponse	%
La documentation est :	adaptée	43,4
	insuffisante	23,2
	trop importante	26,3



Plus de 4 agents sur dix trouvent que la documentation est adaptée contre plus d'un sur cinq qui la trouvent insuffisante.

Notons également que plus d'un sur quatre la trouve trop importante et qu'enfin 7,1% n'ont pas souhaité répondre à la question.

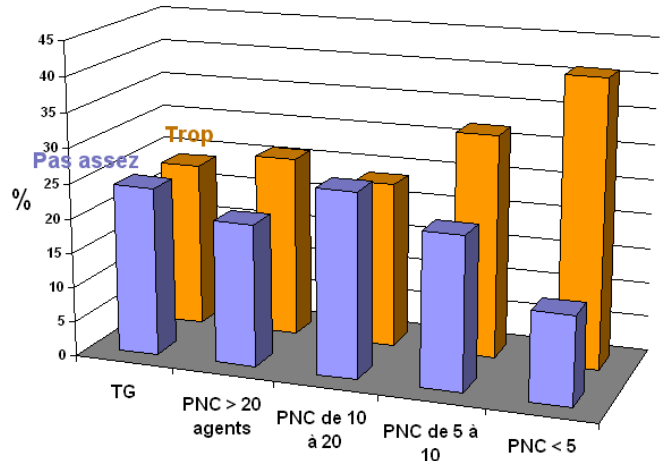
Moins d'un agent sur deux est satisfait de la quantité de la documentation. Ceci signifie que plus de la moitié des agents ont des réserves. Trop de documentation ? Pas assez de documentation ? Les deux ! Comme un sentiment d'être seul face à un problème à résoudre sans pouvoir vraiment compter sur la documentation...

Trop de mails ? Trop d'instructions ? Pas assez de synthèses ?

La répartition des réponses par structure est intéressante puisqu'elle montre que les petits postes ont tendance à trouver que la documentation est trop importante.

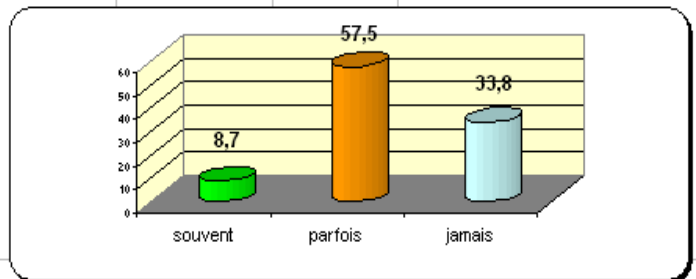
Logique puisque la polyvalence des tâches est plus importante dans les petits postes.

La documentation est-elle trop ou pas assez importante ?



REUNIONS DE TRAVAIL

	Réponse	%
Des réunions d'organisation du travail ont lieu :	souvent	8,7
	parfois	57,5
	jamais	33,8



Moins d'un agent sur dix affirment que des réunions d'organisation du travail ont lieu souvent.

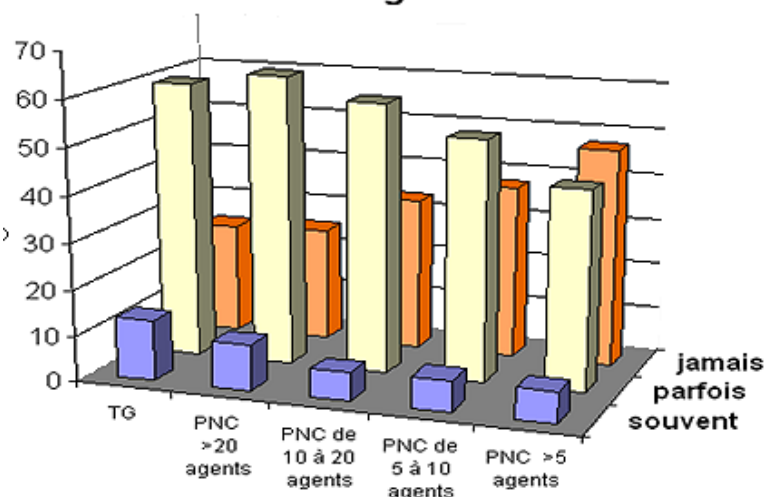
Presque six sur dix répondent « PARFOIS » et même près de trois sur dix répondent « JAMAIS » !

Qu'un agent sur trois estime qu'il n'y a jamais de réunion est très élevé. Une réunion d'organisation du travail peut servir à remettre à plat une chaîne de travail entre collègues, être destinée à débattre des problèmes entre services mais également permet de faire accepter collectivement des décisions. Ou, tout au moins, s'assurer que tout le monde a bien compris le message.

Moins de réunions d'organisation du travail dans les petites structures, cela peut se concevoir, mais que plus d'un agent sur deux des petits postes (- de 5 agents) affirment ne jamais en avoir est préoccupant, car cela signifie qu'on ne formalise jamais collectivement une décision.

Là aussi, à diverses reprises, la CFDT a dénoncé le manque de formation au management de la plupart des cadres du Trésor, en particulier à l'ENT.

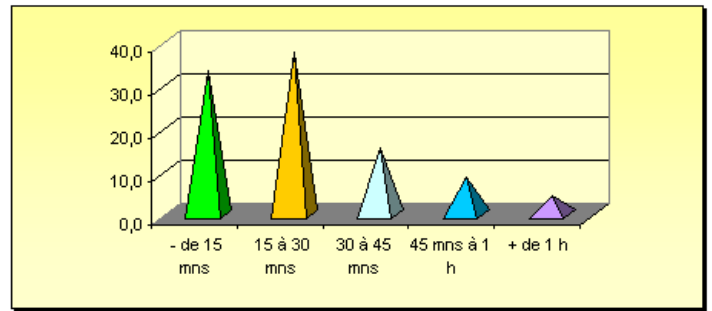
Des réunions d'organisation ont lieu :



TRAVAIL ET VIE PRIVEE

TEMPS DE TRAJET DOMICILE-TRAVAIL

	Réponse	%
Mon temps de trajet domicile-travail (aller simple)	- de 15 mns	33,4
	15 à 30 mns	37,40
	30 à 45 mns	15,2
	45 mns à 1 h	8,6
	+ de 1 h	4,2



PNC - 5 agents

Un peu plus de sept agents sondés sur dix ont moins de 30' de trajet (aller simple), et un tiers, moins de 15'. 15,2% ont entre une demi-heure et ¾ d'heure de transport pour se rendre à leur travail. 12,8% ont plus de ¾ d'heure et 4,4% plus d'une heure de trajet. 1,2% n'ont pas répondu à la question.



Mon temps de trajet domicile-travail (aller simple)	-de 1/4h	15à30'	30à45"	45 à 1h	+ de 1 h
	149 (55.5%)	86 (32%)	24 (8.9%)	8 (2.9%)	1 (0.3%)



TG

Mon temps de trajet domicile-travail (aller simple)	-de 1/4h	15à30'	30à45"	45 à 1h	+ de 1 h
	198 (21.4%)	363 (39.2%)	178 (19.2%)	120 (12.9%)	59 (6.3%)

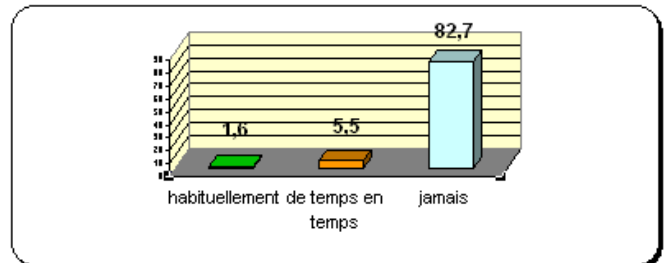
Plus d'un agent sur deux qui travaillent dans un poste de moins de 5 agents ont moins de 15 mn de trajet aller, et 88,5% mettent moins de 30'.

La proximité défendue par la CFDT ce n'est pas qu'au bénéfice des usagers...

Par contre en TG, les temps de transport s'allongent, puisque ceux qui sont à moins d'un quart d'heure ne représentent plus que 21,4% (60,6% mettent moins d'une demi-heure).

TRAVAIL A LA MAISON

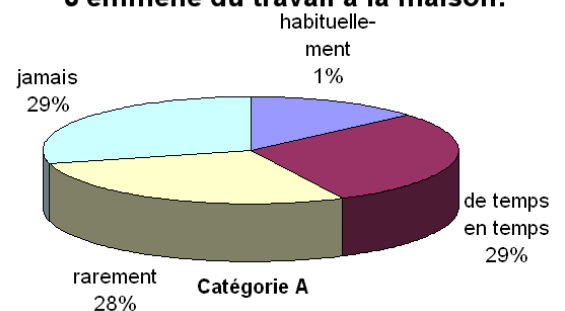
	Réponse	%
J'emmène habituellement du travail à la maison	habituellement	1,6
	de temps en temps	5,5
	jamais	82,7



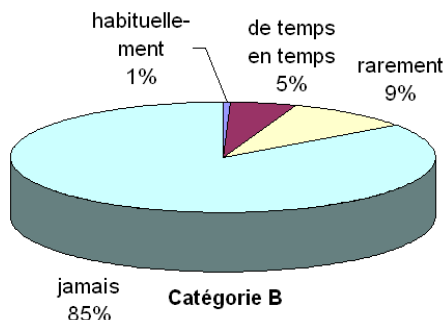
J'emmène du travail à la maison:

Ces chiffres globaux cachent de fortes diversités selon la catégorie A d'un côté et B et C de l'autre. En effet, plus de 40% des A emmènent au moins de temps en temps du travail à la maison contre 5% des B et 2% des C.

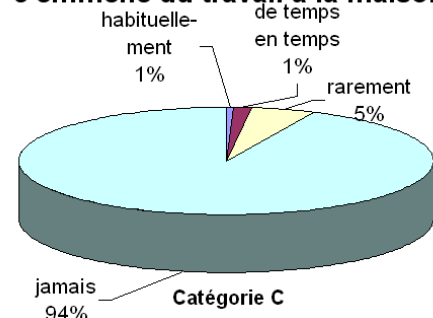
Dans la catégorie A c'est en TG (58%) et dans les PNC de - de 5 agents (55%) que l'on emmène au moins de temps en temps du travail à la maison.



J'emmène du travail à la maison:

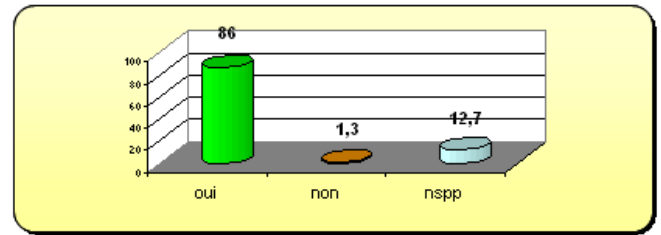


J'emmène du travail à la maison:



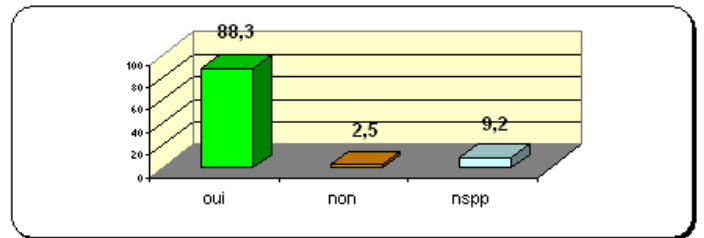
LES RELATIONS AVEC LES AUTRES...

	Réponse	%
Mes relations avec les usagers sont bonnes	oui	86
	non	1,3
	nspp	12,7



Presque neuf agents sondés sur dix estiment avoir de bonnes relations avec les usagers contre 1,3% (12,7% ne se prononcent pas).

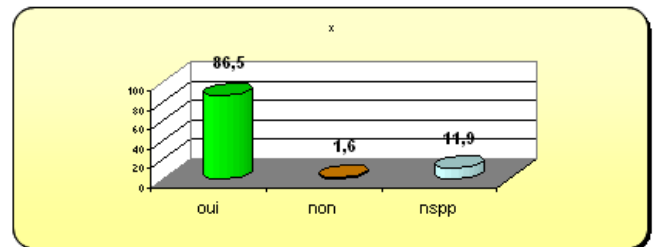
	Réponse	%
Mes relations avec mes collègues sont bonnes	oui	88,3
	non	2,5
	nspp	9,2



Même proportion : quasiment neuf agents sur dix estiment avoir de bonnes relations avec leurs collègues contre 2,5% (9,2% ne se prononcent pas).

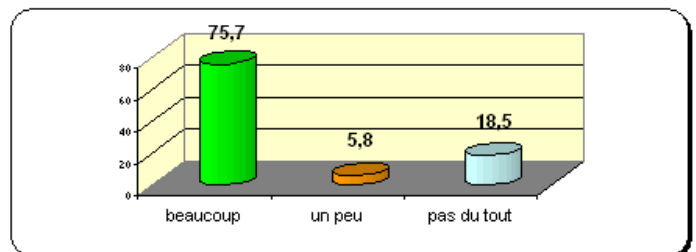
Cf ci-dessus, le peu d'agents disant souffrir de la promiscuité (9%).

	Réponse	%
Mes relations avec les autres services sont bonnes	oui	86,5
	non	1,6
	nspp	11,9



86,5% des agents pensent avoir de bonnes relations avec les autres services contre 1,6% (11,9% ne se prononcent pas).

	Réponse	%
Mes relations avec la hiérarchie sont bonnes	beaucoup	75,7
	un peu	5,8
	pas du tout	18,5



Trois agents sur quatre estiment avoir de bonnes relations avec leur hiérarchie contre 5,8%. Mais quasiment un sondé sur cinq ne souhaitait pas se prononcer sur la nature de la relation avec hiérarchie...

Si l'on s'intéresse aux 18,5% qui ne répondent pas et que l'on regarde ce qu'ils ont répondu aux questions relatives à la santé on voit qu'ils sont plus stressés que la moyenne des réponses (53,6 contre 38,9%). De même ils sont plus déprimés que la moyenne : 26,8% contre 15,8%. Et d'une manière générale tous les items santé sont concernés. Ainsi une part non négligeable des agents qui ne se prononcent pas sur cette question sont mal dans leur travail et n'ont sûrement pas osé répondre « non ».

Pourquoi n'ont-ils pas osé ? Un sentiment de culpabilité ?



Ne se prononcent pas sur la relation avec leur hiérarchie:

	oui	non	nspp
Je suis stressé au travail	360 (53.6%)	190 (28.3%)	113 (16.8%)
Mes arrêts maladie sont en augmentation	40 (5.9%)	558 (83.1%)	64 (9.5%)
Mes arrêts maladie sont liés au travail	61 (9%)	447 (66.6%)	135 (20.1%)
Je me réveille la nuit en pensant à mon travail	252 (37.5%)	338 (50.3%)	69 (10.2%)
Je souffre de tendinites au travail	127 (18.9%)	480 (71.5%)	51 (7.6%)
Je souffre de mal au dos au travail	327 (48.7%)	291 (43.3%)	44 (6.5%)
Je me sens déprimé au travail	180 (26.8%)	332 (49.4%)	138 (20.5%)
Chez moi je déconnecte rapidement de mon travail	336 (50%)	250 (37.2%)	78 (11.6%)
Chez moi j'ai besoin de plus d'une journée de repos pour oublier mon travail	255 (38%)	324 (48.2%)	73 (10.8%)

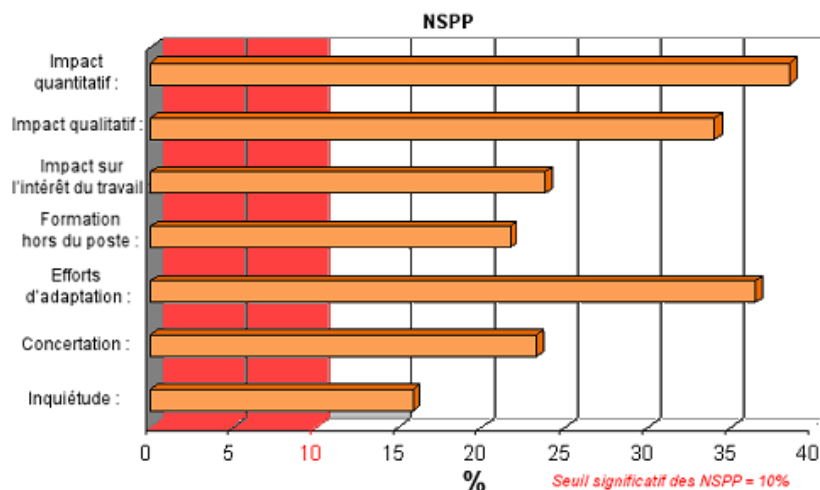
LE CHANGEMENT, LES REFORMES, LES AMENAGEMENTS DE POSTES ETC...)

Sur toute cette série de questions, relatives au changement, une part non négligeable des agents ne se prononce pas comme le montre le graphique ci-dessous.

Il faut donc analyser ce phénomène afin d'en tenir compte, le cas échéant, lors de l'analyse des réponses.

On remarque que les agents qui n'ont pas répondu à une des questions, ont fait de même, statistiquement, aux autres questions relatives au ressenti du changement, puisque les taux de non réponses ou de réponse « neutres » sont très importants.

Ainsi prenons par exemple les deux questions concernant les efforts d'adaptation et la concertation ci-dessous :



zoom J'ai été concerté sur ces changements: NSPP

	- de 2 ans	+ de 2 ans	jamais
Mon service à été réorganisé depuis	275 (34.3%)	223 (27.8%)	249 (31.1%)
Les réformes de structures ont un impact sur mes conditions de travail	beaucoup 146 (18.2%)	un peu 215 (26.8%)	pas du tout 305 (38.1%)
Cette réorganisation a eu un impact sur mes conditions de travail	positif 85 (10.6%)	négatif 108 (13.5%)	sans effet 413 (51.6%)
	<u>oui</u>	<u>non</u>	<u>nspp</u>
l'intérêt de mon travail a augmenté	103 (12.8%)	185 (23.1%)	503 (62.8%)
J'ai suivi au moins une formation hors de mon poste	352 (44%)	99 (12.3%)	344 (43%)
J'ai du faire face à des efforts importants d'adaptation et de formation	159 (19.8%)	182 (22.7%)	454 (56.7%)
J'ai été concerté sur ces changements	0 (0%)	0 (0%)	800 (100%)
Ces changements m'inquiètent	115 (14.3%)	101 (12.6%)	577 (72.1%)

zoom Efforts important d'adaptation et de formation: NSPP

	- de 2 ans	+ de 2 ans	jamais
Mon service à été réorganisé depuis	219 (34.2%)	162 (25.3%)	209 (32.6%)
Les réformes de structures ont un impact sur mes conditions de travail	beaucoup 109 (17%)	un peu 187 (29.2%)	pas du tout 236 (36.8%)
Cette réorganisation a eu un impact sur mes conditions de travail	positif 61 (9.5%)	négatif 96 (15%)	sans effet 334 (52.1%)
	<u>oui</u>	<u>non</u>	<u>nspp</u>
l'intérêt de mon travail a augmenté	64 (10%)	139 (21.7%)	431 (67.3%)
J'ai suivi au moins une formation hors de mon poste	208 (32.5%)	86 (13.4%)	342 (53.4%)
J'ai du faire face à des efforts importants d'adaptation et de formation	0 (0%)	0 (0%)	640 (100%)
J'ai été concerté sur ces changements	65 (10.1%)	110 (17.1%)	454 (70.9%)
Ces changements m'inquiètent	100 (15.6%)	62 (9.6%)	466 (72.8%)

Les taux d'abstention oscillent entre 36,8% et 72,8% !

On peut alors en conclure qu'on dispose d'un groupe d'agents assez homogène qui n'a pas répondu à ces questions, qui se sont sentis peu concernés ou pas aptes à répondre. De là à en conclure qu'ils sont arrivés après le changement en question, il n'y a qu'un pas à faire.

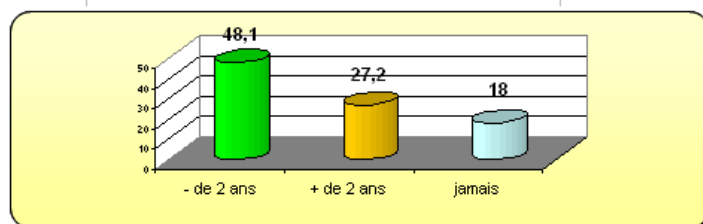
Faisons-le et considérons que ceux qui ont répondu de manière plus tranchée, ayant un avis, sont ceux qui ont vécu le changement.

En d'autres termes, on doit pouvoir considérer que ceux qui n'ont pas vécu ces changements ne se sont pas exprimés.

Il faut donc analyser les réponses de ceux qui ont vécu le changement en question...

DATE DE REORGANISATION DU SERVICE

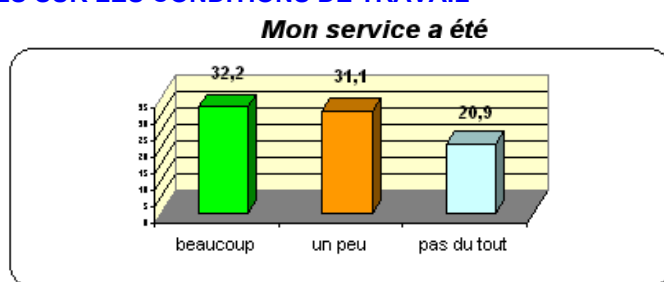
	Réponse	%
Mon service a été réorganisé depuis	- de 2 ans	48,1
	+ de 2 ans	27,2
	jamais	18



Le réseau du Trésor public change. Les $\frac{3}{4}$ des agents disent que leur service a été réorganisé. Et pour près de la moitié des agents, cette réorganisation date de moins de 2 ans ! Les structures changent massivement. Les agents du Trésor s'adaptent aux changements décidés par la direction. Reste à voir si ces changements vont dans le bon sens...

IMPACT QUANTITATIF DE CES REFORMES SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

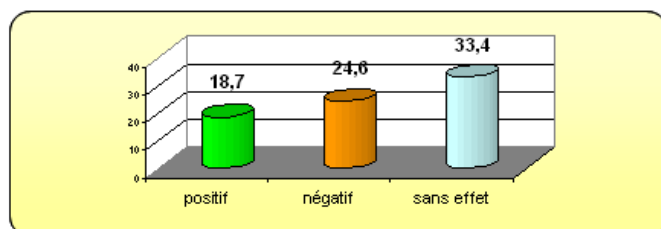
	Réponse	%
Les réformes de structure ont eu un impact sur mes conditions de travail	beaucoup	32,2
	un peu	31,1
	pas du tout	20,9



Un tiers des agents estiment que cette réforme a eu beaucoup d'impact sur leurs conditions de travail. Un autre tiers pense que la réforme en question a eu peu d'impact sur leurs conditions de travail. Un agent sondé sur cinq ne voit aucun effet sur les conditions de travail. Et 15,8% ne semblent pas concernés par la question à rapprocher des 18% ci-dessus pour lesquels leur service n'a jamais été réorganisé.

IMPACT QUALITATIF DE CES REFORMES SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

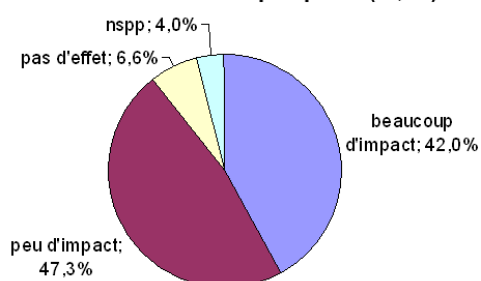
	Réponse	%
Cette réorganisation a eu un impact sur mes conditions de travail	positif	18,7
	négatif	24,6
	sans effet	33,4



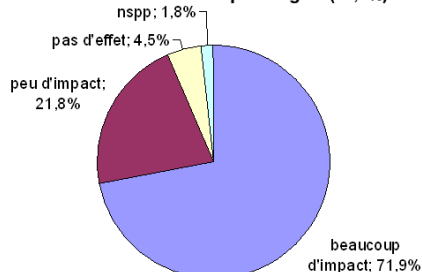
Presque un agent sondé sur cinq estime que cette réforme ou réorganisation a eu un effet positif sur ses conditions de travail. Un quart des sondés estime ses effets négatifs. Un tiers en juge l'effet neutre sur ses conditions de travail. Mais, ici, le taux de « sans réponse » monte quasiment à un agent sur quatre, à rapprocher des 18% qui n'ont jamais été réorganisés.

Si l'on analyse ce qu'ont répondu les agents qui estiment que l'impact fut important (32,2%) on trouve à 60% un impact jugé négatif contre 27% qui le trouve positif. Si l'on analyse maintenant les agents qui estiment que la réforme fut positive, on voit qu'il se partagent en deux groupes à peu près équivalents considérant, pour l'un, que cet impact positif fut important (42%) et pour l'autre, que l'impact, s'il fut positif, a été peu important (47,3%). Un quart des agents jugent cet impact négatif. Là, on voit bien que l'aspect négatif est très affirmé (71,9%).

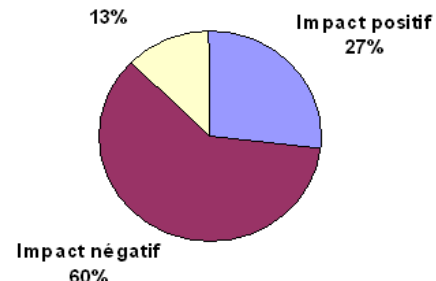
Cette réforme a eu un impact positif (18,7%)



Cette réforme a eu un impact négatif (24,6%)

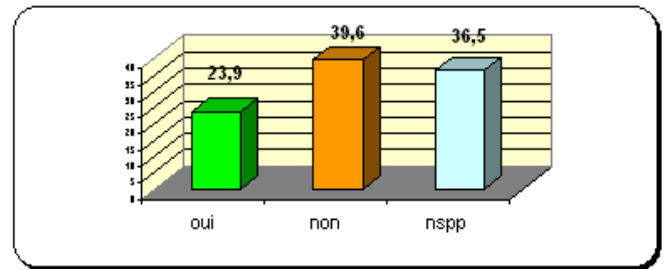


Cette réforme a eu un impact important (32,2%) aucun effet 13%



IMPACT SUR L'INTERET DU TRAVAIL

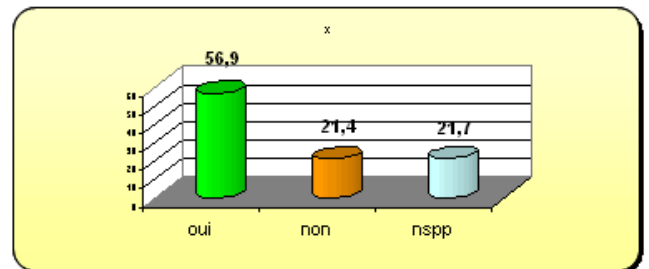
	Réponse	%
L'intérêt de mon travail a augmenté	oui	23,9
	non	39,6
	nspp	36,5



Pour quasiment un sondé sur quatre ces réformes ont augmenté l'intérêt du travail. Par contre pour près de quatre agents sur dix, elles ne l'ont pas augmenté. Egalement presque quatre agents sur dix ne répondent pas à cette question, soit le double des agents dont le service n'a jamais été réorganisé (Cf ci-dessus). Sont-ils arrivés après la restructuration ?

FORMATION HORS DU POSTE

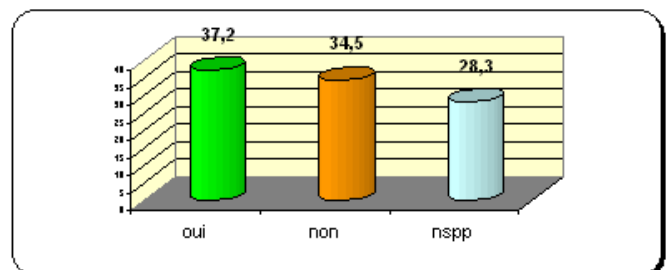
	Réponse	%
J'ai suivi au moins une formation hors de mon poste	oui	56,9
	non	21,4
	nspp	21,7



Presque six agents sur dix des agents disent avoir suivi une formation hors de leur poste consécutivement à la réorganisation. Un peu plus d'un agent sondé sur cinq n'en n'a pas bénéficié. La même proportion n'estime pas pouvoir ou devoir répondre à la question.

LES EFFORTS D'ADAPTATIONS FOURNIS

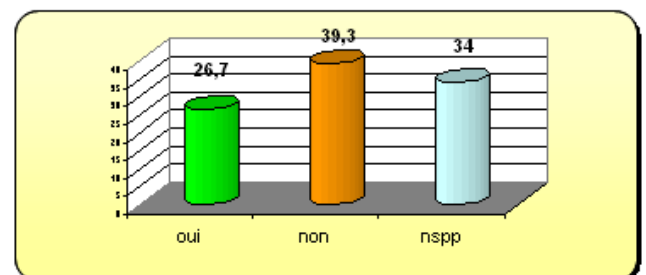
	Réponse	%
J'ai dû faire face à des efforts importants d'adaptation et de formation	oui	37,2
	non	34,5
	nspp	28,3



Un peu moins de quatre agents sur dix estiment avoir dû fournir d'importants efforts d'adaptation et de formation contre un gros tiers qui ne le pense pas. Mais plus d'un agent sur quatre ne qualifie pas les efforts d'adaptation qu'il a dû fournir, soit 10 points de plus que ceux qui n'ont jamais été réorganisés.

LA CONCERTATION ET LE CHANGEMENT

	Réponse	%
J'ai été concerté sur ces changements	oui	26,7
	non	39,3
	nspp	34

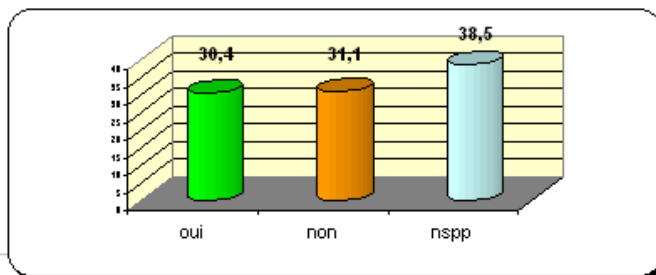


Seulement un quart des agents sondés disent avoir été concertés sur ces changements, mais quatre agents sur dix disent le contraire. Un peu plus du tiers ne répond pas à la question. On peut penser qu'il s'agit des 18% dont le

service n'a jamais été réorganisé ET ceux dont le service a été réorganisé mais qui ne l'ont pas vécu directement eux-mêmes car arrivés après.

L' INQUIETUDE DES CHANGEMENTS

	Réponse	%
Ces changements m'inquiètent	oui	30,4
	non	31,1
	nspp	38,5



Presque un tiers des agents sondés se disent inquiets de ces changements. Un autre petit tiers dit n'avoir pas d'inquiétude à ce sujet.

Le gros tiers restant ne se prononce pas sur cette question. Mais, ici il convient d'enlever les 18% qui n'ont jamais eu de réorganisation. Ainsi, 20,5% des réorganisés ne répondent pas à la question de l'inquiétude...

Comparons les agents récemment réorganisés avec ceux qui l'ont été de puis longtemps :

On constate tout d'abord une certaine homogénéité entre les réponses des deux cas.

Ensuite, l'effort de formation a bien été réalisé par les agents restructurés grâce aux dispositifs mis en place par la direction puisque, dans les deux cas, plus de 60% des agents ont suivi au moins une formation hors de leur poste consécutivement à la réorganisation.

Les réorganisations récentes semblent ne pas avoir entraîné une augmentation du travail. En effet, le taux de réponse affirmative passe de près de 30% pour les anciennes réorganisations à, à peine, plus de 20% pour les récentes.

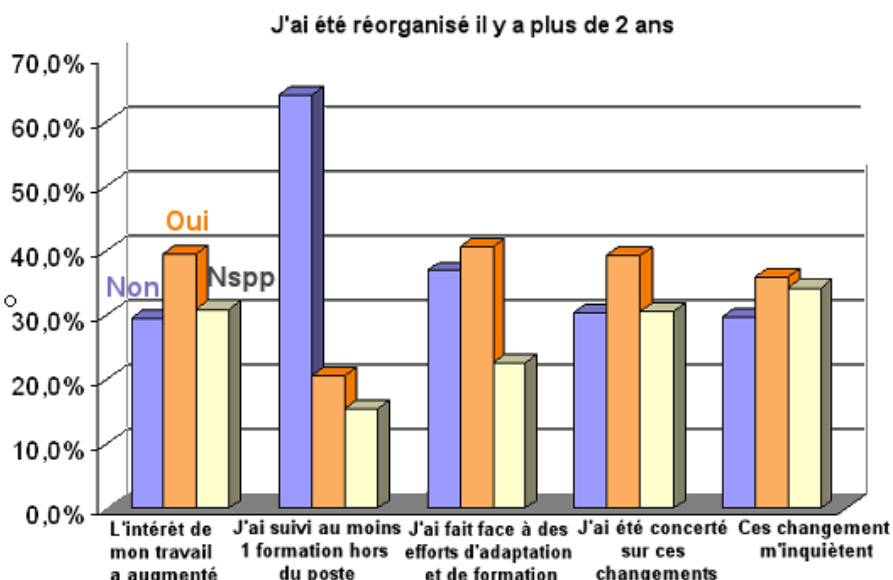
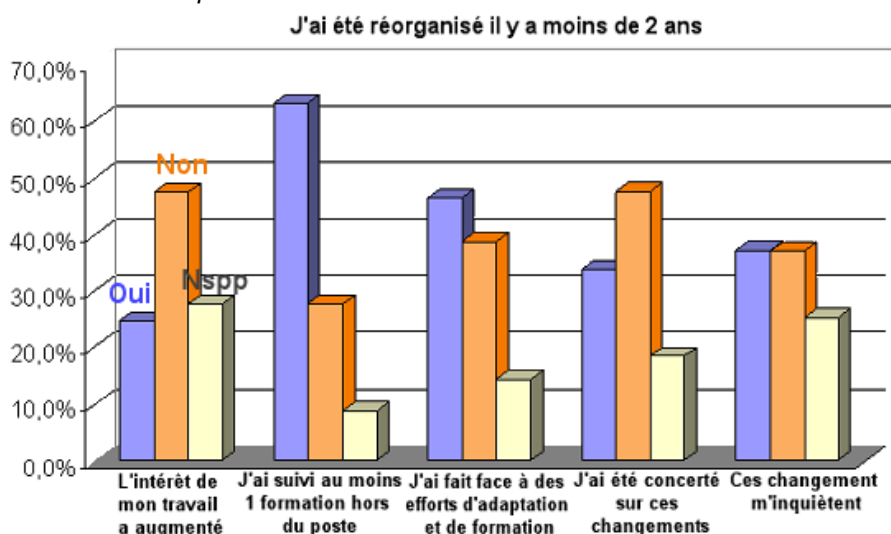
A l'inverse, le taux de réponse négative progresse passant de moins de 40% à plus de 45%.

Les réorganisations récentes paraissent demander un peu plus d'efforts d'adaptation et de formation de la part des agents même si, globalement, le taux d'implication des agents reste élevé dans les deux cas (entre 35% et 45%).

En ce qui concerne l'inquiétude des agents, on les retrouve bien en 2 blocs d'égale proportion entre ceux qui y sont sensibles et ceux qui restent optimistes (30 à 35%).

Par contre le taux de non réponse est ici élevé, il dépasse les 20% dans les deux cas et atteint même plus de 30% pour les anciennes réorganisations !

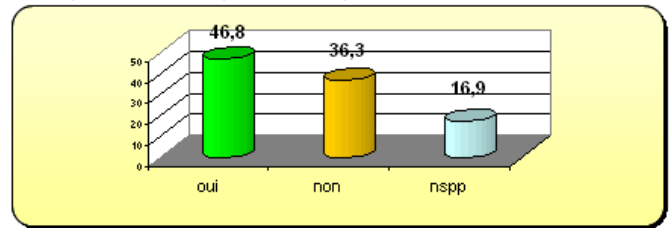
Le point extrêmement négatif qui saute aux yeux reste la faible concertation des agents lors de ces réorganisations. Ainsi près de 50% des agents disent ne pas avoir été concertés lors des récentes réorganisations, contre à peine 30% qui l'ont été.



L'INTERET DU TRAVAIL

LA COMPLEXITE

	Réponse	%
Mon travail est complexe ...	oui	46,8
	non	36,3
	nspp	16,9

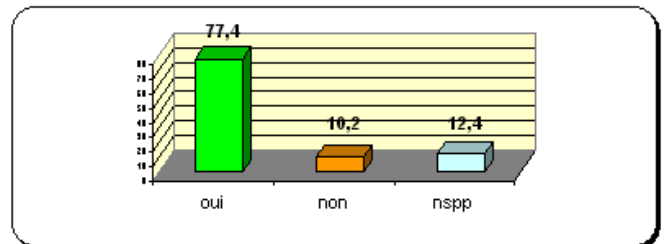


Près d'un agent sur deux estime que son travail est complexe, alors qu'un gros tiers de agents le trouve peu complexe, ce qui semblerait a priori correspondre aux définitions statutaires des différentes catégories A, B et C : « Direction et conception, contrôle et encadrement, exécution ».

Mais 17 % des agents ne parviennent pas à qualifier la complexité de leur travail !

L'INTERET AU TRAVAIL

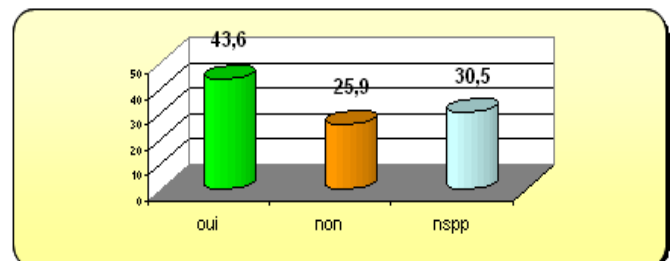
	Réponse	%
Mon travail m'intéresse...	oui	77,4
	non	10,2
	nspp	12,4



Plus de trois quart des agents trouvent leur travail intéressant contre 10,2%.
12,4% ne répondent pas à la question (Sans objet ?)

RECONNAISSANCE DES QUALIFICATIONS

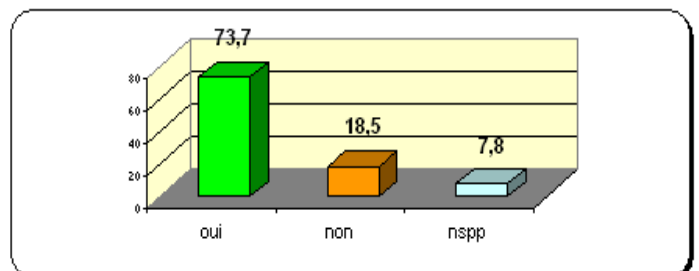
	Réponse	%
Mes qualifications sont reconnues	oui	43,6
	non	25,9
	nspp	30,5



Seulement 4 agents sur 10 pensent que leurs qualifications sont reconnues, mais plus d'un quart estime que leurs qualifications ne sont pas reconnues. Et un agent sur trois ne désire pas répondre ou estime ne pas être concerné par la reconnaissance de ses qualifications.

UN TRAVAIL DIVERSIFIE...

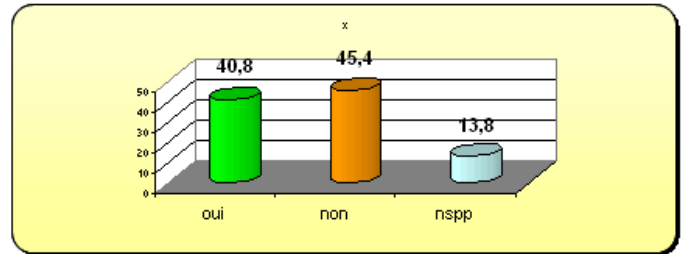
	Réponse	%
Mon travail est diversifié	oui	73,7
	non	18,5
	nspp	7,8



Presque trois agents sondés sur quatre trouvent que leur travail est diversifié.
Presque un sur cinq le trouve peu diversifié. 7,8% ne répondent pas.

...MAIS UN TRAVAIL REPETITIF

Réponse	%
oui	40,8
non	45,4
nspp	13,8

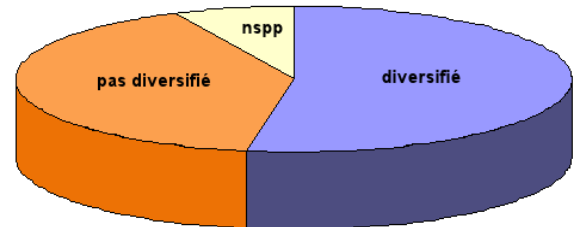


Plus de quatre agents sondés sur dix des agents trouvent leur travail répétitif, même si un peu moins de la moitié ne l'estime pas tel.

Un agent sur six ne répond pas à cette question.

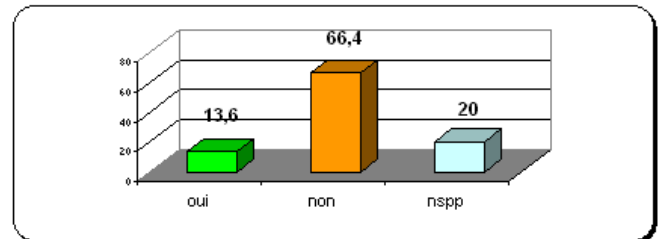
52,7% des agents qui pensent que leur travail est répétitif le trouve diversifié. 40,2% le trouve peu diversifié.

Mon travail et répétitif et ...



JE VIENS TRAVAILLER A RECLONS

Réponse	%
oui	13,6
non	66,4
nspp	20

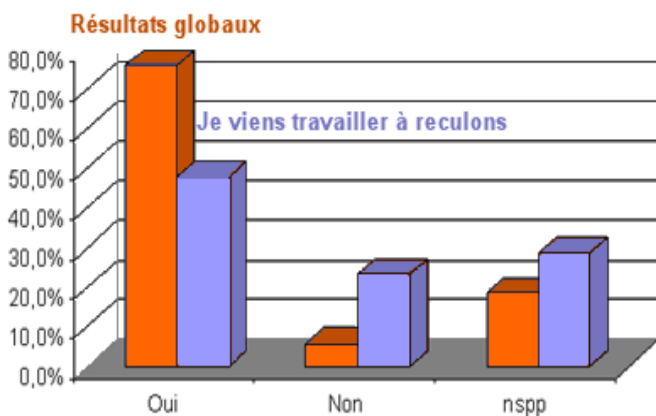


Si les deux tiers des agents ne viennent pas travailler à reculons (66,4%), presque un sur sept affirme venir à reculons. Sur cette catégorie, le taux de non-réponse monte à 20%. Cela dépend des jours ?

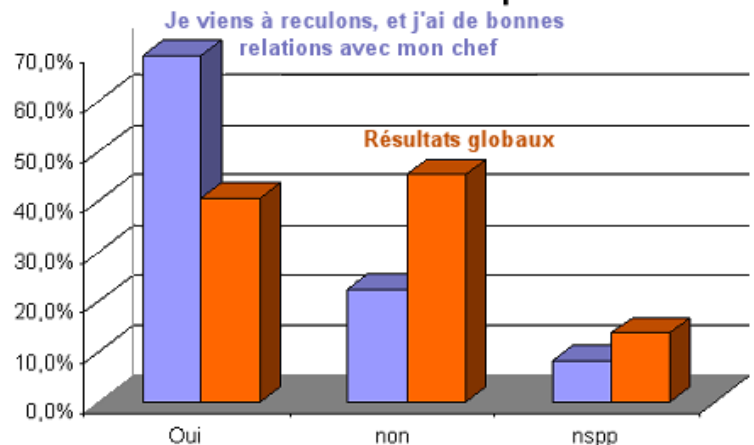
L'analyse des réponses des agents qui « viennent travailler à reculons » montre que les relations avec la hiérarchie sont dégradées pour 20% d'entre-eux.

Sur les 70% restant, on remarque que près de 70% d'entre-eux déclarent avoir un travail répétitif contre un peu plus de 40% en moyenne sur les résultats globaux.

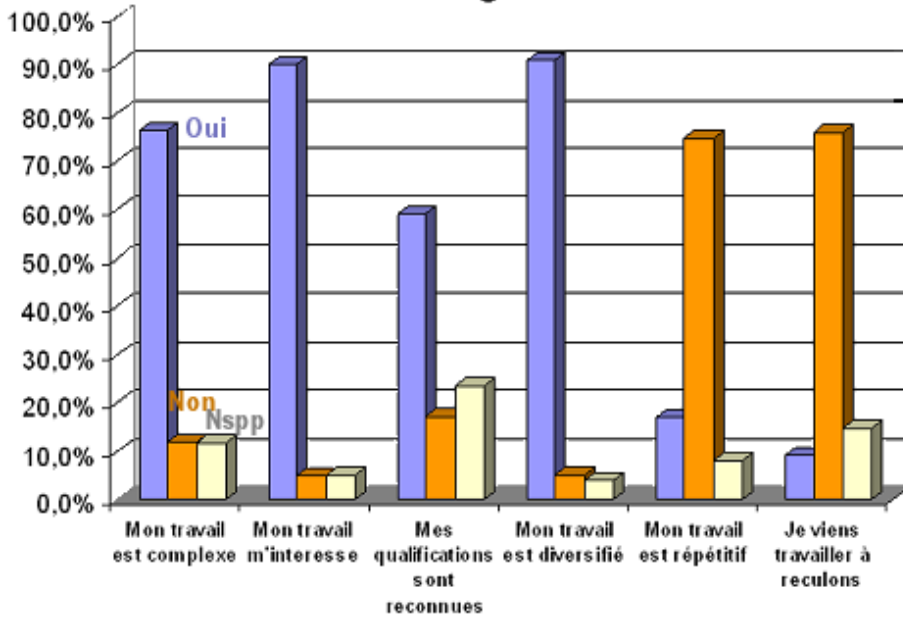
J'ai de bonnes relations avec la hiérarchie ?



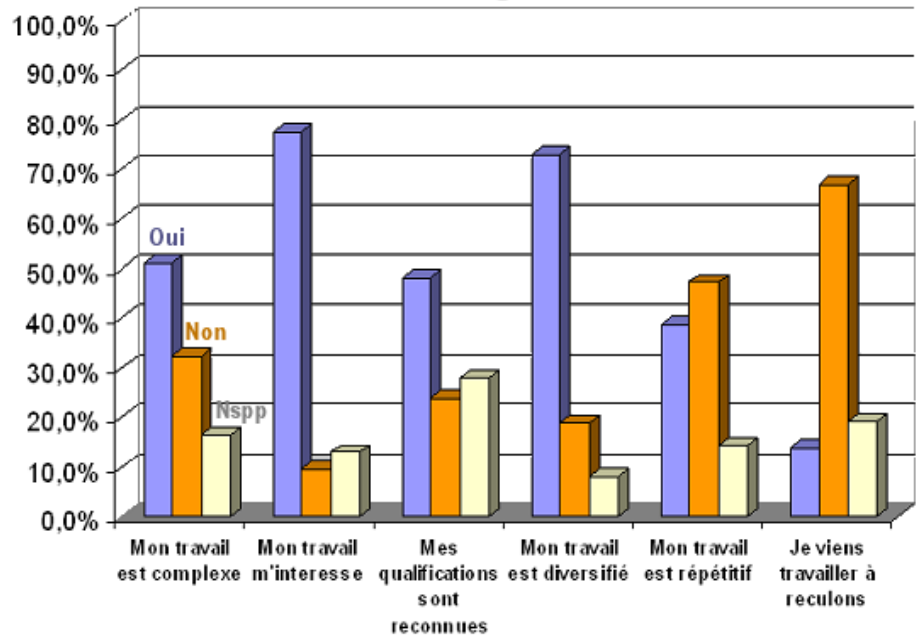
Mon travail est répétitif ?



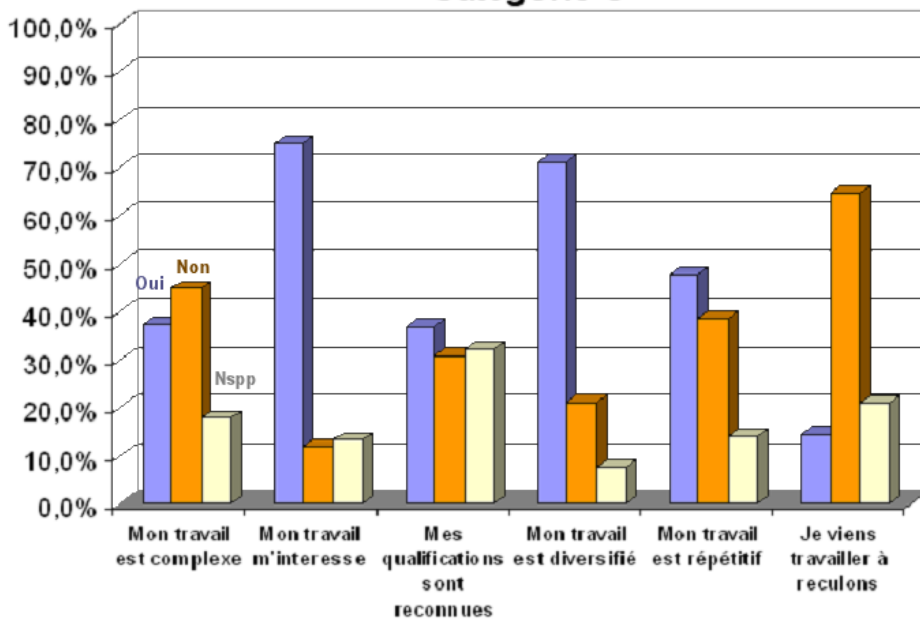
Catégorie A



Catégorie B



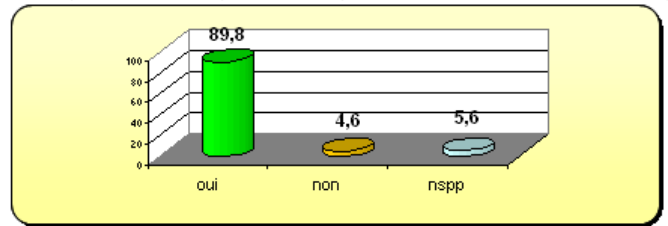
Catégorie C



LA FORMATION

LA PUBLICATION DES MODULES DE FORMATIONS

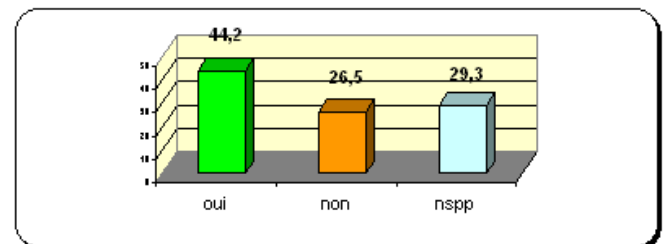
	Réponse	%
Je suis informé des possibilités de formation professionnelle	oui	89,8
	non	4,6
	nspp	5,6



Le taux de réponse à cette question est très élevé (quasiment 95 %). Neuf agents sur dix se disent informés des possibilités de formation professionnelle. Moins de cinq pour cent des sondés disent ne pas être informés. Les agents constatent donc qu'un gros effort de publication des catalogues de formation a été fait par la direction.

LA FORMATION CORRESPOND-ELLE AUX BESOINS ET AUX DEMANDES ?

	Réponse	%
La formation correspond à mes demandes et à mes besoins	oui	44,2
	non	26,5
	nspp	29,3

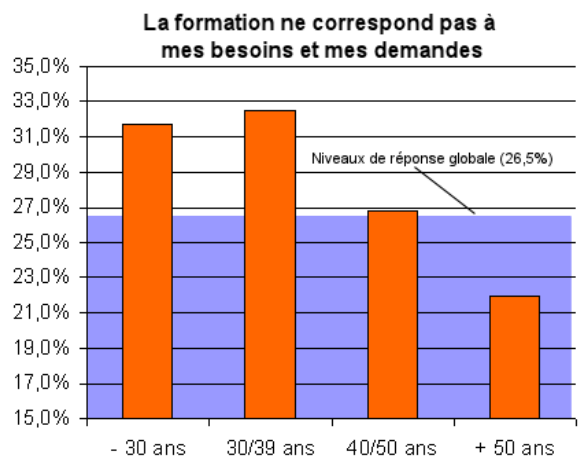


Par contre, le taux des agents considérant que la formation correspond à leurs besoins n'atteint même pas la moitié des sondés. Plus d'un agent sur quatre estime que la formation proposée par la DGCP n'est pas adaptée à ses attentes. Enfin, quasiment un tiers des agents ne répondent pas à cette question

Pourquoi tant de non réponses ? Impossibilité de définir ses propres besoins en matière de formation ? Ou bien encore estiment-ils ne pas avoir de besoin particulier ?

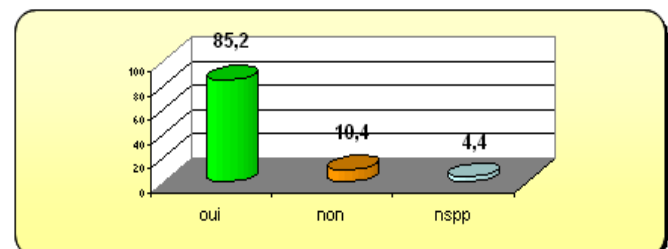
Mais également ne pas sous estimer le nombre d'agents dont la formation correspond aux demandes mais pas aux besoins et vice-versa. La dichotomie de la question produit un taux de nspp élevé.

Quand on regarde les réponses négatives à cette question en fonction de la tranche d'âge, on constate que les jeunes agents sont plus critiques sur la qualité des formations que les agents plus âgés.



LES DEMANDES RECENTES DE FORMATION

	Réponse	%
J'ai fait au moins une demande de formation ces deux dernières années	oui	85,2
	non	10,4
	nspp	4,4

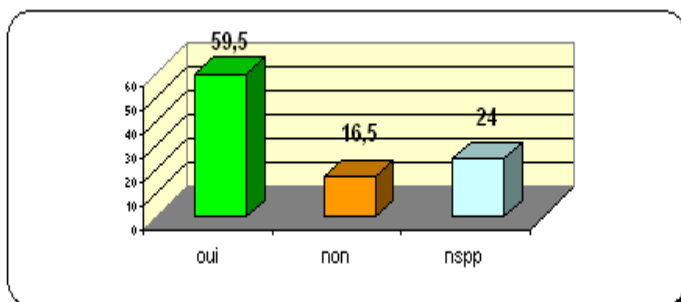


Presque neuf agents sondés sur dix ont fait au moins une demande de formation ces deux dernières années. Ce taux est important. Il corrobore le fait que les agents sont informés du contenu du catalogue des formations (Cf ci-dessus). 1 agent sur 10 n'a pas demandé à suivre de formation au cours des deux années précédentes (10,4%). 4,4% des agents ne répondent pas. Là aussi le taux de réponse à cette question est élevé.

Les agents confirment les efforts de formations qui sont faits par la direction, mais également leur implication personnelle à ces efforts de formation (puisqu'ils font des demandes de formation).

LES DEMANDES DE FORMATIONS SONT-ELLES SATISFAITES ?

	Réponse	%
Mes demandes de stages sont satisfaites	oui	59,5
	non	16,5
	nspp	24

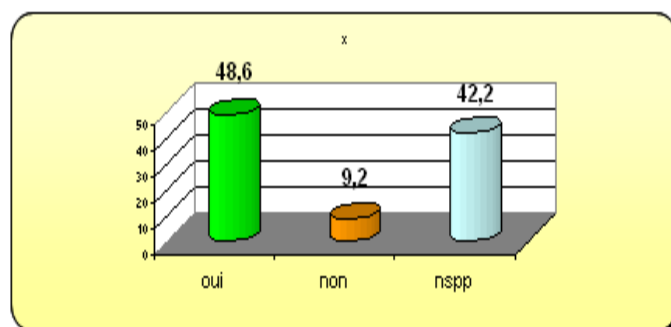


Six agents sondés sur dix disent que leurs demandes sont satisfaites contre 16,5% qui se sont vus opposer un refus. Mais presque un quart des agents ne peuvent se prononcer sur cette question, soit qu'ils n'ont jamais fait de demande spontanée de formation, soit qu'ils sont partagés ayant eu des refus de formation et des acceptations.

Si on analyse ce qu'ont répondu les 16,5% de sondés dont les demandes ont été refusées, on s'aperçoit que 61% d'entre-eux estiment que les formations ne correspondent pas à leur besoins. Ceci pouvant expliquer cela ? A savoir que les refus sont motivés par des formations dont le poste ne bénéficiera pas immédiatement ? Argument souvent entendu dans les services du Trésor...

LES DELAIS DE REMBOURSEMENT DE FRAIS

	Réponse	%
Les délais de remboursement de frais sont satisfaisants	oui	48,6
	non	9,2
	nspp	42,2



Près d'un agent sur deux est satisfait du délais de remboursement de leur frais (48,6%).

Près de 1 agent sur 10 les trouve non satisfaisants.

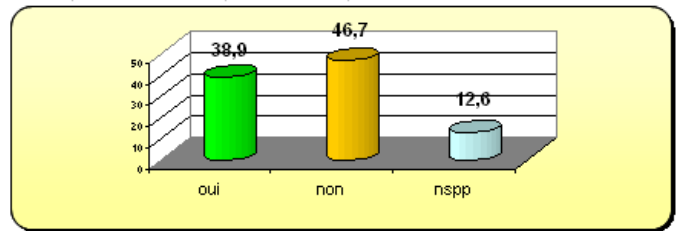
Plus de quatre agents sondés sur dix des agents ne se prononcent pas. Sans doute n'ont-ils jamais demandé de remboursement, n'ont jamais avancé le paiement des frais, ou n'ont tout simplement pas eu de frais.

La plus grande partie des états de frais de services sont présentées par la catégorie A (avec également les équipe de renfort). Or cette catégorie étant peu représentée dans l'échantillon, il est logique de trouver un taux de nspp important à cette question.

LA SANTE AU TRAVAIL

LE STRESS AU TRAVAIL

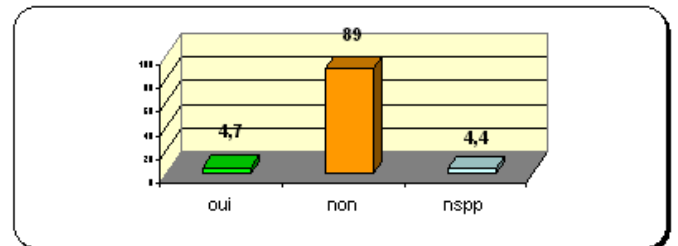
	Réponse	%
Je suis stressé au travail	oui	38,9
	non	46,7
	nspp	12,6



Quatre agents sur dix se disent être stressés au travail. Une petite moitié affirme ne pas souffrir du stress. Mais plus de dix pour cent ne répondent pas à la question.

EVOLUTION DES ARRETS MALADIES

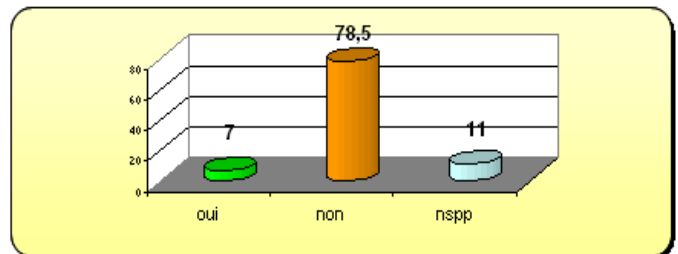
	Réponse	%
Mes arrêts maladie sont en augmentation	oui	4,7
	non	89
	nspp	4,4



Si presque cinq pour cent des agents sondés disent constater une augmentation des arrêts maladie, neuf agents sur dix ne constatent aucune augmentation. Et cinq pour cent ne répondent pas ...

LIAISON ENTRE LE TRAVAIL ET LES ARRETS MALADIE

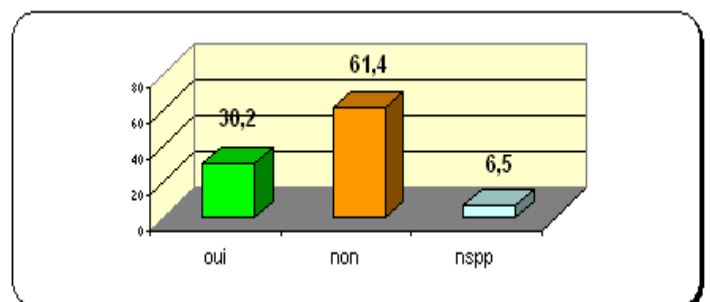
	Réponse	%
Mes arrêts maladie sont liés à mon travail	oui	7
	non	78,5
	nspp	11



7% des agents considèrent que leurs arrêts maladie sont liés au travail, mais presque huit sondés sur dix pensent le contraire. On remarque que presque quinze pour cent des sondés ne répondent pas (ou ne peuvent pas répondre aussi catégoriquement OUI ou NON ?).

INSOMNIE DUE AU TRAVAIL

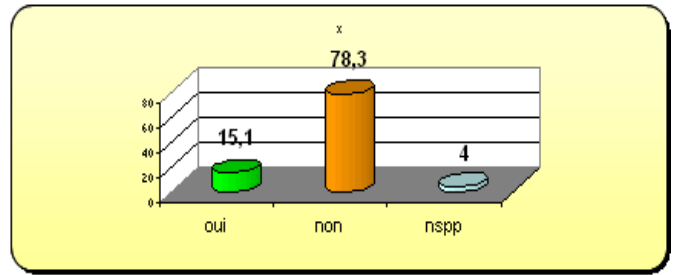
	Réponse	%
Je me réveille la nuit en pensant à mon travail	oui	30,2
	non	61,4
	nspp	6,5



Si les deux tiers des agents disent ne pas souffrir d'insomnie, on constate que près d'un tiers d'entre eux se réveillent la nuit en pensant à leur travail. Et plus de cinq pour cent des sondés n'ont pas répondu.

TENDINITES AU TRAVAIL

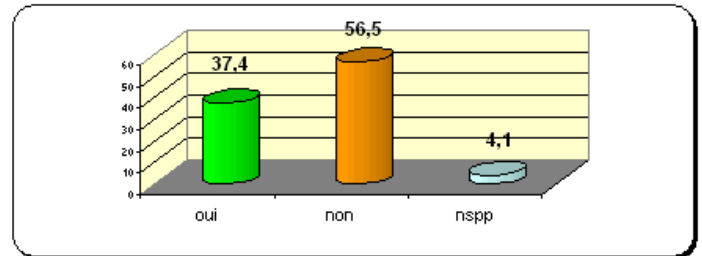
	Réponse	%
Je souffre de tendinites au travail	oui	15,1
	non	78,3
	nspp	4



Les tendinites affectent tout de même 15,1% des agents qui ont répondu au questionnaire. Presque huit agents sur dix affirment ne pas en souffrir. Presque sept pour cent des sondés ne répondent pas.

LE MAL AU DOS AU TRAVAIL

	Réponse	%
Je souffre de mal de dos au travail	oui	37,4
	non	56,5
	nspp	4,1



On atteint ici un chiffre élevé : presque quatre agents sur dix affirment souffrir de mal au dos au travail. A l'inverse, presque six sur dix disent ne pas en souffrir.

Parmi les agents qui déclarent souffrir de mal au dos au travail, la proportion de femmes augmente de plus de 5 % (de 67,6% à 73,2%). De même, mais on pouvait s'en douter, la proportion augmente également avec l'âge :

- de 40 à 50 ans on passe de 33,6% à 36,1 % ;
- + de 50 ans de 36,2% à 40,9%.

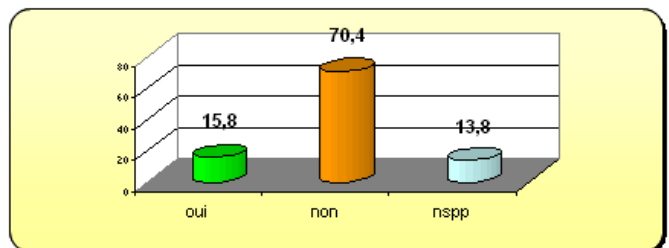
Je souffre de mal au dos

Femme	1051 (73.2%)
Homme	371 (25.8%)
- 30 ans	34 (2.3%)
30/39 ans	280 (19.5%)
40/50 ans	519 (36.1%)
+ 50 ans	587 (40.9%)

Enfin, plus d'un agent sur 5 qui déclare avoir mal au dos à moins de 40 ans.

JE ME SENS DEPRIME AU TRAVAIL

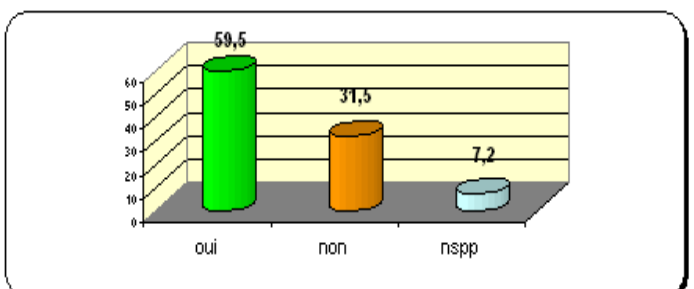
	Réponse	%
Je me sens déprimé au travail	oui	15,8
	non	70,4
	nspp	13,8



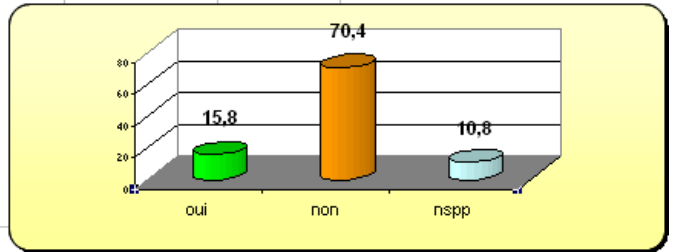
Presque seize pour cent (pas loin d'un sondé sur cinq) des agents sondés se sentent déprimés au travail. Pour sept agents sur dix, aucun signe de dépression. 13,8% des agents n'ont pas souhaité répondre à la question.

CHEZ MOI, JE DECONNECTE RAPIDEMENT DE MON TRAVAIL

	Réponse	%
Chez moi, je me déconnecte rapidement de mon travail	oui	59,5
	non	31,5
	nspp	7,2



	Réponse	%
Chez moi, j'ai besoin de plus d'une journée de repos pour oublier mon travail	oui	30,3
	non	60,9
	nspp	6,7

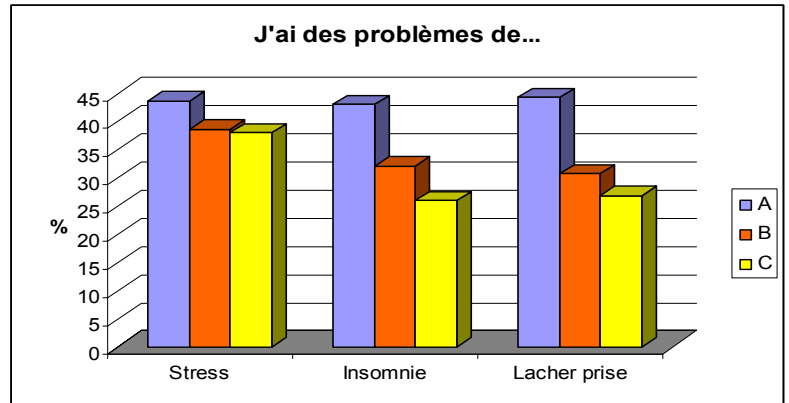


Six sondés sur dix déclarent se déconnecter rapidement de leur travail, une fois rentrés chez eux. Mais près d'un tiers des agents affirment ne pas parvenir à oublier leur travail chez eux 21,4%. Presque dix pour cent des sondés n'ont pas répondu.

Précisons qu'un tiers des sondés a besoin de plus d'une journée de repos pour oublier son travail.

Stress au travail (38,9%), insomnie (30,2%), difficulté à « lâcher prise » le week-end (30,3%) constitue des réalités pour un nombre important de nos collègues.

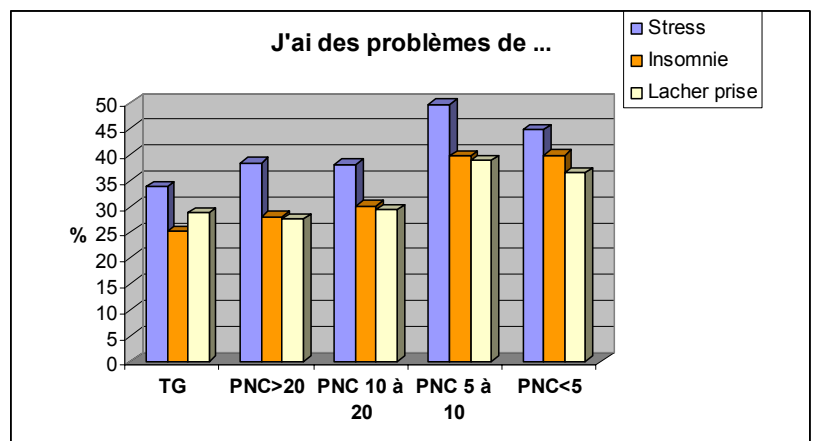
Quand on examine les résultats en fonction des catégories A, B et C, on trouve que le A est proportionnellement plus soumis à ces tensions que les B ou les C. Mais, toutefois, on retrouve des taux de réponses élevées chez les B et les C.



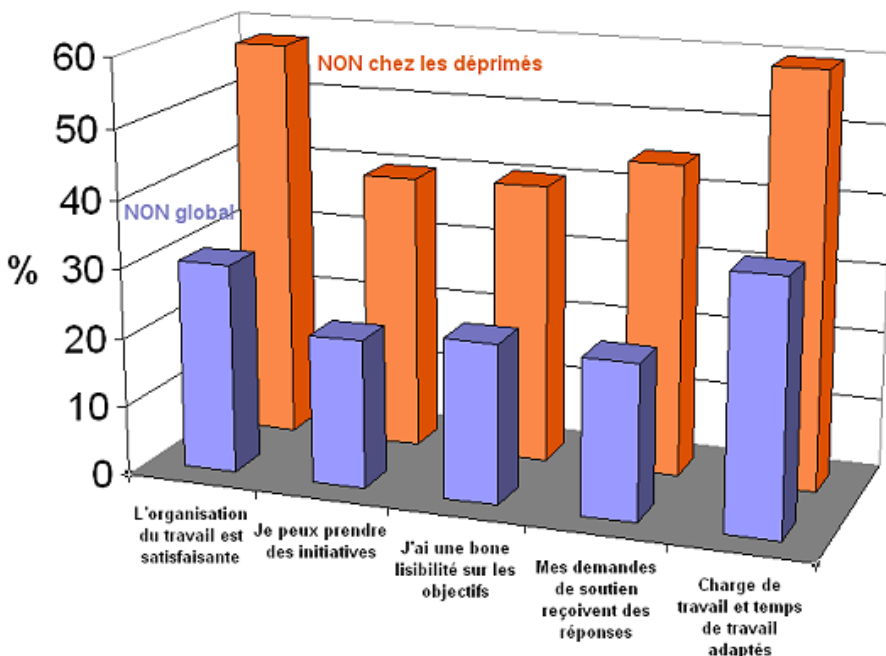
En examinant les réponses des agents en fonction de leur type de poste (tous grades confondus), on remarque que les tensions sont plus fréquentes dans les postes comptables de moins de 10 agents que dans les gros ou encore en TG, comme le montre le graphique ci-contre.

Autre découverte, c'est le peu d'écart entre le stress, qui n'est pas forcément négatif, et ses conséquences négatives que sont les insomnies et la difficulté à lâcher prise.

Cela semble relativiser la théorie du « bon stress » ou du « stress positif » qui émule l'individu et lui donne l'énergie nécessaire à se transcender. En effet le nombre de personnes ayant indiqué être stressées mais ne souffrant ni d'insomnie ni de problème de lâcher prise, représente moins de 10% de l'échantillon total (298 cas sur 4000).



Organisation du travail et dépression



L'étape ultime de ce stress résidant dans le sentiment de dépression au travail qui atteint tout de même 15,8% de l'échantillon.

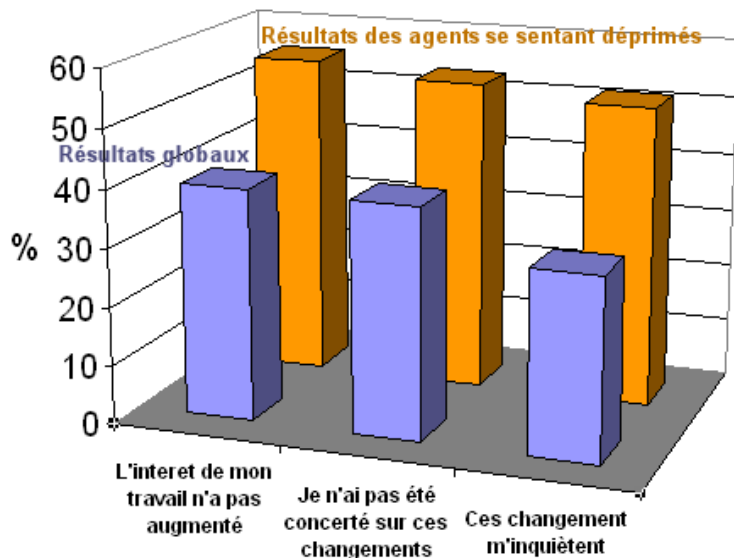
Essayons de trouver les causes de ce sentiment de dépression en regardant ce qu'ont répondu les agents concernés.

On constate que deux causes principales sont pointées du doigt par les personnels qui se sentent « déprimés » : Tout d'abord une organisation du travail perçue comme insatisfaisante et/ou une charge de travail inadaptée au temps de travail. Notons que les deux aspects seront souvent liés puisque le manque de temps devrait conduire à une réflexion sur l'organisation et la priorisation des tâches à effectuer. Ces deux facteurs sont signalés par plus de la moitié des agents qui se disent déprimés.

Viennent ensuite les demandes de soutien restant sans réponse, une mauvaise

lisibilité sur les objectifs et le fait de ne pas pouvoir prendre d'initiatives (chacun de ces items étant cités par environ 1 agent déprimé sur 4). Tout cela tourne autour du problème de la qualité du management.

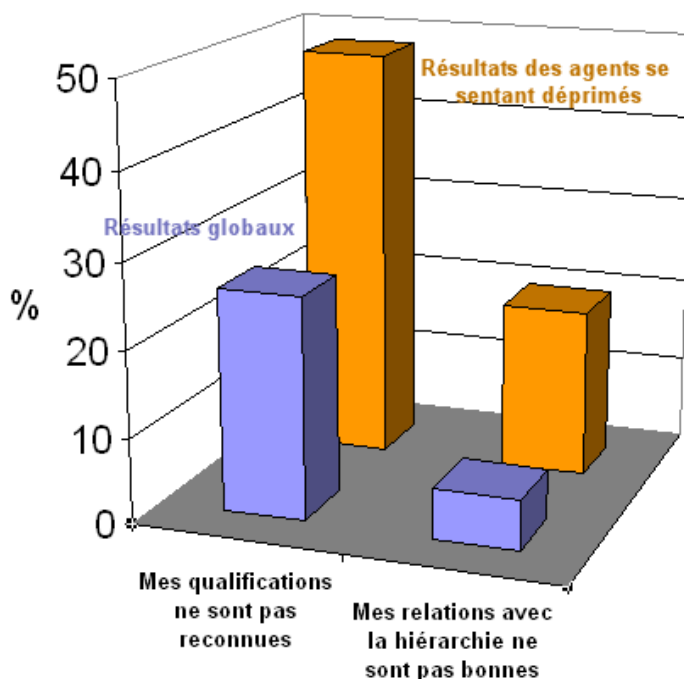
Les déprimés et les changements



Les effets des changements (restructuration, réorganisations etc..) n'est pas non plus neutre sur les collègues qui se disent déprimés. Ainsi plus de la moitié d'entre eux estiment que l'intérêt de leur travail n'a guère augmenté, qu'ils n'ont pas été concertés lors de ces changements et affirment que ces changements les inquiètent.

Enfin, en complément d'analyse, l'absence de reconnaissance des qualifications est citée par près d'un agent déprimé sur deux, et les relations avec la hiérarchie par 1 sur 4.

Autres causes du sentiment de dépression



La santé au travail

Résultats bruts par unité de travail

La différence entre les pourcentages de OUI et de NON représente les agents qui n'ont pas souhaité se prononcer.



PNC < 5 agents

	<u>oui</u>	<u>non</u>
Je suis stressé au travail	120 (44.7%)	113 (42.1%)
Mes arrêts maladie sont en augmentation	10 (3.7%)	245 (91.4%)
Mes arrêts maladie sont liés au travail	12 (4.4%)	210 (78.3%)
Je me réveille la nuit en pensant à mon travail	107 (39.9%)	141 (52.6%)
Je souffre de tendinites au travail	37 (13.8%)	217 (80.9%)
Je souffre de mal au dos au travail	86 (32%)	161 (60%)
Je me sens déprimé au travail	36 (13.4%)	188 (70.1%)
Chez moi je déconnecte rapidement de mon travail	140 (52.2%)	103 (38.4%)
Chez moi j'ai besoin de plus d'une journée de repos pour oublier mon travail	98 (36.5%)	146 (54.4%)



PNC de 10 à 20 agents

	<u>oui</u>	<u>non</u>
Je suis stressé au travail	388 (38.1%)	483 (47.4%)
Mes arrêts maladie sont en augmentation	53 (5.2%)	906 (89%)
Mes arrêts maladie sont liés au travail	68 (6.6%)	807 (79.3%)
Je me réveille la nuit en pensant à mon travail	306 (30%)	631 (62%)
Je souffre de tendinites au travail	177 (17.4%)	771 (75.8%)
Je souffre de mal au dos au travail	400 (39.3%)	560 (55%)
Je me sens déprimé au travail	161 (15.8%)	717 (70.5%)
Chez moi je déconnecte rapidement de mon travail	608 (59.7%)	312 (30.6%)
Chez moi j'ai besoin de plus d'une journée de repos pour oublier mon travail	298 (29.3%)	621 (61%)



TG

	<u>oui</u>	<u>non</u>
Je suis stressé au travail	312 (33.7%)	475 (51.4%)
Mes arrêts maladie sont en augmentation	36 (3.8%)	843 (91.2%)
Mes arrêts maladie sont liés au travail	64 (6.9%)	762 (82.4%)
Je me réveille la nuit en pensant à mon travail	232 (25.1%)	608 (65.8%)
Je souffre de tendinites au travail	136 (14.7%)	726 (78.5%)
Je souffre de mal au dos au travail	339 (36.6%)	529 (57.2%)
Je me sens déprimé au travail	136 (14.7%)	670 (72.5%)
Chez moi je déconnecte rapidement de mon travail	594 (64.2%)	256 (27.7%)
Chez moi j'ai besoin de plus d'une journée de repos pour oublier mon travail	266 (28.7%)	596 (64.5%)



PNC de 5 à 10 agents

	<u>oui</u>	<u>non</u>
Je suis stressé au travail	328 (49.6%)	233 (35.2%)
Mes arrêts maladie sont en augmentation	32 (4.8%)	584 (88.3%)
Mes arrêts maladie sont liés au travail	51 (7.7%)	480 (72.6%)
Je me réveille la nuit en pensant à mon travail	263 (39.7%)	337 (50.9%)
Je souffre de tendinites au travail	105 (15.8%)	515 (77.9%)
Je souffre de mal au dos au travail	255 (38.5%)	362 (54.7%)
Je me sens déprimé au travail	140 (21.1%)	422 (63.8%)
Chez moi je déconnecte rapidement de mon travail	330 (49.9%)	267 (40.3%)
Chez moi j'ai besoin de plus d'une journée de repos pour oublier mon travail	257 (38.8%)	349 (52.7%)



PNC > 20 agents

	<u>oui</u>	<u>non</u>
Je suis stressé au travail	236 (38.4%)	299 (48.6%)
Mes arrêts maladie sont en augmentation	40 (6.5%)	528 (85.9%)
Mes arrêts maladie sont liés au travail	47 (7.6%)	481 (78.3%)
Je me réveille la nuit en pensant à mon travail	172 (28%)	402 (65.4%)
Je souffre de tendinites au travail	93 (15.1%)	488 (79.4%)
Je souffre de mal au dos au travail	232 (37.7%)	352 (57.3%)
Je me sens déprimé au travail	98 (15.9%)	439 (71.4%)
Chez moi je déconnecte rapidement de mon travail	383 (62.3%)	182 (29.6%)
Chez moi j'ai besoin de plus d'une journée de repos pour oublier mon travail	169 (27.5%)	388 (63.1%)

La santé au travail par catégorie

La différence entre les pourcentages de OUI et de NON représente les agents qui n'ont pas souhaité se prononcer.



Catégorie A

	<u>oui</u>	<u>non</u>
Je suis stressé au travail	154 (43.7%)	155 (44%)
Mes arrêts maladie sont en augmentation	14 (3.9%)	329 (93.4%)
Mes arrêts maladie sont liés au travail	24 (6.8%)	282 (80.1%)
Je me réveille la nuit en pensant à mon travail	152 (43.1%)	177 (50.2%)
Je souffre de tendinites au travail	33 (9.3%)	302 (85.7%)
Je souffre de mal au dos au travail	86 (24.4%)	256 (72.7%)
Je me sens déprimé au travail	33 (9.3%)	280 (79.5%)
Chez moi je déconnecte rapidement de mon travail	166 (47.1%)	163 (46.3%)
Chez moi j'ai besoin de plus d'une journée de repos pour oublier mon travail	156 (44.3%)	178 (50.5%)



Catégorie B

	<u>oui</u>	<u>non</u>
Je suis stressé au travail	601 (38.6%)	725 (46.5%)
Mes arrêts maladie sont en augmentation	66 (4.2%)	1403 (90.1%)
Mes arrêts maladie sont liés au travail	84 (5.3%)	1252 (80.4%)
Je me réveille la nuit en pensant à mon travail	501 (32.1%)	932 (59.8%)
Je souffre de tendinites au travail	247 (15.8%)	1213 (77.9%)
Je souffre de mal au dos au travail	593 (38.1%)	876 (56.2%)
Je me sens déprimé au travail	263 (16.9%)	1095 (70.3%)
Chez moi je déconnecte rapidement de mon travail	907 (58.2%)	507 (32.5%)
Chez moi j'ai besoin de plus d'une journée de repos pour oublier mon travail	480 (30.8%)	956 (61.4%)



Catégorie C

	<u>oui</u>	<u>non</u>
Je suis stressé au travail	694 (38%)	867 (47.5%)
Mes arrêts maladie sont en augmentation	98 (5.3%)	1595 (87.5%)
Mes arrêts maladie sont liés au travail	150 (8.2%)	1403 (77%)
Je me réveille la nuit en pensant à mon travail	474 (26%)	1192 (65.4%)
Je souffre de tendinites au travail	295 (16.1%)	1408 (77.2%)
Je souffre de mal au dos au travail	722 (39.6%)	983 (53.9%)
Je me sens déprimé au travail	301 (16.5%)	1257 (68.9%)
Chez moi je déconnecte rapidement de mon travail	1154 (63.3%)	506 (27.7%)
Chez moi j'ai besoin de plus d'une journée de repos pour oublier mon travail	491 (26.9%)	1152 (63.2%)