

Principales observations recueillies, classées selon le référentiel ministériel des risques professionnels psychosociaux (précisé entre parenthèses: le nombre de fois où l'observation est formulée).

Les exigences du travail: contraintes de rythme, exigences de polyvalence, instructions contradictoires

| | | |
|--|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Quantité de travail | <p>Quantité de travail trop ou pas assez importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • La charge de travail progresse • Absence incompréhensible de recours à l'ERD (3) • Charge de travail supérieure au potentiel réel du service (si l'on tient compte du "niveau" de chacun) • La hiérarchie apprécie mal la charge de travail • Pas de crédibilité de la hiérarchie qui veut imposer des solutions et n'apprécie pas la charge et ne connaît pas le travail (2) • Solutions toutes faites sur des sujets non maîtrisés, la hiérarchie ne connaît qu'imparfaitement le service • Déséquilibre des postes de travail + ou – chargés (2) • Surcharge de travail ressentie par les agents (Encad) • On demande toujours aux mêmes (situations déséquilibrées) • Les agents fiables et compétents sont maltraités, les autres sont dorlotés, on charge les plus sollicités |
| | | <p>Retards dans les tâches à réaliser sans pouvoir les résorber</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'inquiétude au retour de congés (4), (rattraper du retard) |
| | | <p>Manque de temps nécessaire pour effectuer correctement le travail (2)</p> |
| | Pression temporelle | <p>Temps disponible pour faire son travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • La pression est quotidienne |
| | | <p>Obligation fréquente de se dépêcher</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problème de gestion du temps: je dois gagner du temps toute la journée (2) |
| | Qualification | <p>Sentiment de ne pas être suffisamment formé aux évolutions du métier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evolutions incessantes des métiers et missions • Formation insuffisante |
| | Moyens matériels disponibles | <p>Sentiment de ne pas disposer de logiciels et programmes informatiques adaptés</p> <ul style="list-style-type: none"> • La hiérarchie apprécie mal le bas niveau de performance des outils • Outils informatiques en retrait/ aux attentes, altèrent l'efficacité du service public (REP, Hélios, Médoc, Chorus) • CHORUS <ul style="list-style-type: none"> • Pointages trop longs, alourdissent le travail (2) • Trop long (4): plus d'écritures à passer par opération qu'avant. • Peu adapté • Dès la mise en œuvre il y a eu succession d'ordres et de contre ordres (3) • Aucune formation adaptée (6) |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Auto formation indispensable; formation sur le tas • Compliqué (2) • Réforme toujours pas achevée (2) • Pas d'évaluation, pas de traduction sur l'organisation des évolutions de charge par poste en + ou en - • Multiplicité des notes de service • Encadrement pas armé pour assurer l'accompagnement des agents (Encad) |
| | | <p>Sentiment de ne pas disposer d'un matériel suffisant et adapté</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas d'étude préalable des besoins (exemple des flux de papiers, d'impressions) • Contexte matériel se dégrade • Les pannes, l'indisponibilité des photocopieurs - imprimantes sont pénalisantes (3) • Promiscuité (3), difficultés à se concentrer (2), bruit (2) |
| | Conciliation travail et vie personnelle | Nombre d'heures de travail supérieur à celui fixé (2) |
| <p>Les exigences émotionnelles: maîtriser ses émotions afin de maîtriser celles ressenties par les personnes avec lesquelles on interagit dans le travail</p> | | |
| | Contact avec la souffrance des autres | <p>Etre en contact dans son travail avec des personnes en situation de détresse</p> <ul style="list-style-type: none"> • il y a de l'injustice: la pression mise sur certains est inacceptable, le comportement de certains est inadmissible |
| | | <p>Avoir le sentiment de ne pas pouvoir agir pour remédier à la détresse de ses interlocuteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas de souffrance, mais je la vois chez d'autres; ça me gêne de ne pouvoir rien faire |
| <p>L'autonomie et les marges de manœuvre: possibilité d'être acteur dans son travail, dans la conduite de sa vie professionnelle, participation aux décisions</p> | | |
| | Autonomie procédurale | <p>Impossibilité d'interrompre son travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Domaines de compétences non partagés: retards cumulés si absences, on prend moins de congés (2), insécurité • Formule du binôme c'est trop rigide, manque d'adaptabilité |
| | Participation et représentation | <p>Ne pas avoir été consulté avant un changement organisationnel ou technique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas de concertation • Réorganisation de mon travail sans concertation (on m'enlève le plus intéressant) • Projet de réorganisation <ul style="list-style-type: none"> • Absence de concertation (5) • Imposé (4) • Déjà ficelé (5) • <i>Le projet pouvait être modifié et la hiérarchie était prête à négocier</i> • Il faut voir avec les agents ce qu'il faut sécuriser (3), qui fait quoi, quelles compétences (3) |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | |
| | <p>Utilisation et augmentation des compétences</p> | <p>Sentiment de ne pas avoir l'occasion d'employer pleinement ses compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rôle important confié aux IP dans le déploiement de CHORUS <ul style="list-style-type: none"> • Court circuited l'encadrement (3) • Difficulté de positionnement pour les cadres • Je ne fais pas pleinement mon travail de cadre (2) par manque de disponibilité • Le rôle de cadre B est déprécié: ce qui compte c'est d'aller vite avant tout |
| <p>Les rapports sociaux et relations de travail: relations entre collègues, relations avec la hiérarchie, rémunérations, perspectives de carrière, procédures d'évaluation du travail, attention portée au bien être des agents</p> | | |
| | <p>Coopération et soutien</p> | <p>Avoir le sentiment de</p> <ul style="list-style-type: none"> • ne pas pouvoir compter en cas de besoin pour mener à bien son travail sur l'aide des collègues , de la hiérarchie • travailler dans une équipe où les personnes ne s'entendent pas bien, ne sont pas amicales • ne pas être intégré à un collectif de travail • ne pas avoir l'occasion d'aborder de manière collective avec d'autres personnes du service des questions d'organisation ou de fonctionnement de l'unité de travail • ne pas être écouté par sa hiérarchie <ul style="list-style-type: none"> • Absence de référent technique dans l'encadrement (4) • Départs d'agents expérimentés (3) dont P. Durand qui remplaçait ses collègues • Départ brutal des piliers • Trop de rotation chez les cadres (2), notamment prdts divers (6 cadres différents en quelques années) • Absence de véritable adjoint en cat B (4) • Pas de remplacement organisé (4), la hiérarchie n'en voulait pas dans un 1^o temps • Remplacements "informels", par affinités, pas organisés (2) • Pas d'entraide, indifférence • Absence de dispositifs nationaux (un long travail pour constituer des supports techniques au bénéfice des agents incombe à l'encadrement) • Sentiment d'être laissé à l'abandon (à tous niveaux, agents et cadres) • J'ai besoin d'aide je ne suis pas écouté • Absence de soutien, on est démuni • Pas de dialogue (3) • Pas d'écoute (2) • Manque de confiance entre nous et avec la hiérarchie • Manque d'humanité, de bienveillance • Absence d'esprit collectif (3) • Aucune motivation • Perte de qualité de vie au travail • Climat délétère • Baisse des solidarités (3) • Aigreurs |

| | |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Impasse • • Projet de réorganisation <ul style="list-style-type: none"> • Absence de concertation (5) • Imposé (4) • Déjà ficelé (5) • <i>Le projet pouvait être modifié et la hiérarchie était prête à négocier</i> |
| | <p>Se sentir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • isolé • en concurrence avec les collègues • Insécurité (on ne sait pas vers qui se tourner si difficultés) • La direction ne se préoccupe pas de la hiérarchie des B (qui ne sont pas à la hauteur) par rapport aux C (eux, ils assurent) • Les rémunérations des B par rapport à celles des C ne correspondent pas au travail fourni (4) • La doctrine d'emploi d'un A à la caisse a contribué à désorienter (opposition des catégories) • Concurrence des B et des C (3) • Invivable • Un besoin d'entraide reconnu mais personne ne veut faire |
| <p>Conflits ou harcèlement</p> | <p>Au cours du travail avoir le sentiment d'être exposé à</p> <ul style="list-style-type: none"> • des agressions verbales, des injures, des menaces • un déni de la qualité du travail • du harcèlement • Pas d'animation par l'encadrement (4) • Pas de rôle fédérateur (2) • Pas d'aide (2) • Pas assez présent (4) • Comportements agressifs, choquants, violents, suspicion de harcèlement sur une personne attaquée en permanence • Il faudrait respecter le groupe |
| <p>Reconnaissance, clarté du pilotage et des objectifs</p> | <p>Informations et instructions n'expliquant pas clairement ce qu'il y a à faire dans le travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas d'organisation clairement expliquée • Perte de repères • Manque de cohérence entre les divers niveaux de hiérarchie • Manque d'anticipation des problèmes par la hiérarchie • Le Chef de Pôle le chef de div et le CS fonctionnent en milieu fermé • Management <ul style="list-style-type: none"> • Le laisser faire a créé des tensions (2) • Du laisser faire, c'est dangereux, c'est insupportable, ça alimente l'opposition du C envers les B • <i>Le laisser faire a réduit les tensions, une stratégie ?</i> • Le laisser faire amplifie les effets pervers du statut trop protecteur • Le relationnel du CS pose problème (8), a fait progresser les tensions. |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>Recevoir des ordres ou des indications contradictoires</p> |
| | | <p>Manque d'organisation ou de collaboration au sein de l'équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'administration ne prévoit rien quand je m'absente mais ça ne me trouble pas • la hiérarchie ne se préoccupe pas des conditions de travail, des nécessaires équilibres, des périodes de charge |
| | | <p>Avoir le sentiment que l'évaluation de son travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • ne tient pas compte de sa complexité et de difficultés incontournables • ne reflète pas la réalité de ce qui est accompli • Absence de considération dans l'évaluation notation. • Pas de considération (4) • Les agents ont des difficultés à percevoir de la reconnaissance (cadres) |
| <p>L'insécurité de l'emploi et du travail: il s'agit d'insécurité socio-économique (perte d'emploi, baisse de revenu, déroulement de carrière) mais aussi des risques de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail (avenir du métier, évolution des conditions de travail, crainte du changement, usure au travail)</p> | | |
| | <p>Sécurité de l'emploi, du salaire et de la carrière</p> | <p>Sentiment que son travail n'offre pas de bonnes perspectives de carrière</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perte de technicité • Mon rôle de cadre B est déprécié • Recul du positionnement du cadre A (Encad) • Absence de reconnaissance financière (3) • Niveau de rémunération régresse • Problème de la rémunération et du niveau travaillé (3) |
| | | <p>Craindre une mobilité géographique non souhaitée, de devoir changer de métier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chorus c'est un changement de métier (on ne passe plus de comptabilité, on procède à des intégrations d'opérations, on valide des balances) |
| | | <p>Avoir des difficultés à s'adapter à des changements qui affectent le contenu du travail (missions, applications) l'organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • La fusion mal supportée • "Main mise" de la filière fiscale (4) • La mobilité, la FF ne se l'applique pas (3) • Pas d'animation au sein des filières et entre filières • Règles de gestion <ul style="list-style-type: none"> • Démotivantes (concours et promotions) • Pas de gains financiers • Pas de perspectives de carrière • Mobilité obligée (imposée à une collègue promue B) (5) • La convergence des intérêts du service et des agents est même perdue de vue (3) • Exacerbent l'opposition entre B et C avec la différence d'échelle des rémunérations et du travail fourni (Encad) (3) • A une situation exceptionnelle reconnue comme telle, il faudrait une application de règles exceptionnelles: ce n'est pas le cas • Des collègues qui ont intérêt à conserver les situations acquises font tout pour bloquer • Des collègues déterminés à bloquer (2) • Agents hostiles au changement (encad) |

- | | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none">• Le malaise existe ailleurs , mais ça se voit moins quand ce n'est pas en Direction• Des difficultés partout dans le réseau; les services s'affranchissent des règles (trop de pression)• Conséquences négatives de la baisse continue des effectifs |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|