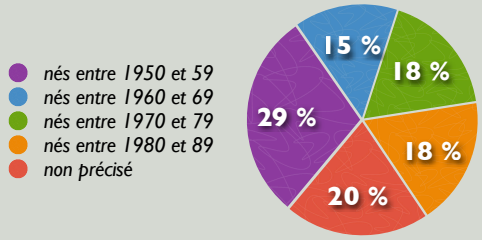
12 février 2011 - TRACT n°31

Sud PROTECTION SOCIALE

Résultats du Questionnaire conditions de travail 2011

Nous tenons à remercier les 205 collègues qui ont répondu au questionnaire sur les conditions de travail. Les questions sont issues de l'autoquestionnaire Karasek qui est utilisé pour mesurer le stress professionnel. Voici vos réponses.

Année de naissance

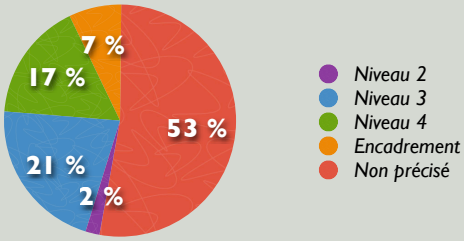


Commentaires

Près du tiers (29%) des collègues ayant répondu au questionnaire est né entre 1950 et 1959 (60 personnes).

La classe d'âge la moins représentée est celle des personnes nées entre 1960 et 1969 (15% soit 30 répondants).

Niveau de salaire

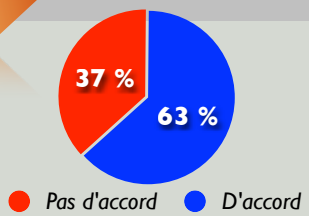


Commentaires

108 répondants n'ont pas fait mention de leur niveau de rémunération soit plus de la moitié des questionnés.

44 personnes ont indiqué être rémunérées au niveau 3, 4 au niveau 2, 34 au niveau 4 et 15 à partir du niveau 5 et au-delà.

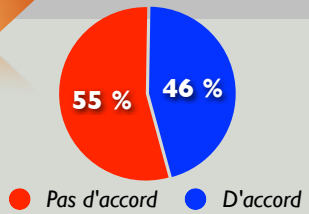
1 Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives.



Commentaires

Les ⅔ des personnes interrogées affirment effectuer des tâches répétitives au cours de la journée de travail. Ce pourcentage s'élève à 100% pour les niveaux 2, 82% pour les niveaux 3 et 69% pour les niveaux 4. Seuls 27% du personnel encadrant indique effectuer un travail répétitif et un peu plus de la moitié de ceux qui n'ont pas indiqué leur niveau (58%).

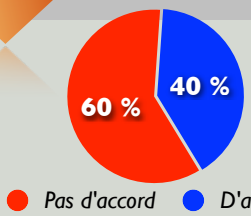
2 Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même.



Commentaires

Près d'une personne sur deux ne dispose pas, dans son activité, de la possibilité de prendre des décisions.

3 Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail.

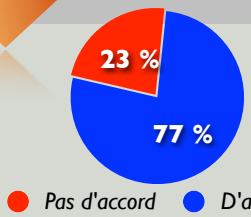


Commentaires

6 collègues sur 10 affirment disposer de liberté pour organiser leur travail.

A l'inverse, 4 sur 10 disent n'avoir que très peu de liberté.

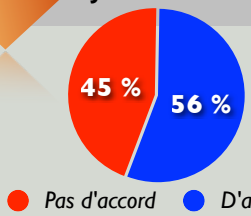
4 Dans mon travail, j'ai des activités variées.



Commentaires

Une forte majorité du personnel de notre organisme indique avoir des activités variées. L'encadrement est d'accord avec cette affirmation à 87%. Les niveaux 3 et 4 affichent également des scores élevés avec 75% et 74% respectivement.

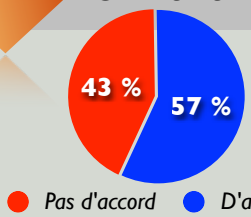
5 J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.



Commentaires

Alors que 79% des salariés français affirment avoir l'occasion de développer leurs compétences professionnelles *(source : enquête SUrveillance Médicale des Expositions aux Risques professionnels - SUMER 2003)*, les salariés CPAM ne sont que 56% à partager ce point de vue, soit un différentiel négatif de 23 points !

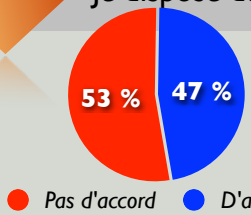
6 On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive.



Commentaires

57% des agents de l'organisme indiquent devoir gérer une quantité de travail excessive.
71 personnes sont d'accord avec cette affirmation et 41 tout à fait d'accord.
A contrario, 74 ne sont pas d'accord et 10 pas du tout d'accord.

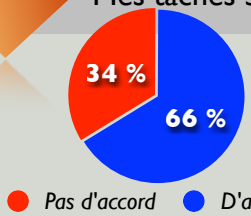
7 Je dispose du temps nécessaire pour effectuer mon travail.



Commentaires

1 salarié sur 2 ne dispose pas du temps nécessaire pour réaliser le travail confié.

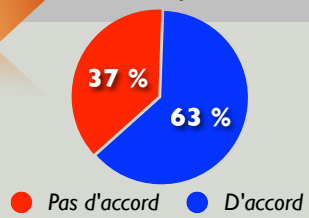
8 Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard.



Commentaires

Les ⅔ des collègues indiquent être souvent interrompus au cours de leur travail, ce qui les obligent à le reprendre ultérieurement.

9 Mon supérieur se sent concerné par le bien être de ses subordonnés.

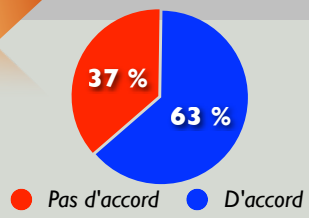


Commentaires

Pour les ⅔ des agents, leur responsable direct est concerné par leur bien être au travail.

Cependant 23 collègues ne sont pas du tout d'accord avec cette affirmation et 58 pas d'accord.

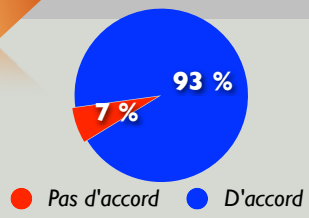
10 Mon supérieur prête attention à ce que je dis.



Commentaires

⅔ des agents estiment que leur supérieur hiérarchique prête attention à ce qu'ils disent.

11 Les collègues avec qui je travaille sont amicaux.

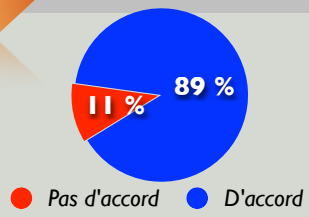


Commentaires

Une écrasante majorité des salariés considère leurs collègues comme amicaux.

13 personnes ne partagent pas ce point de vue.

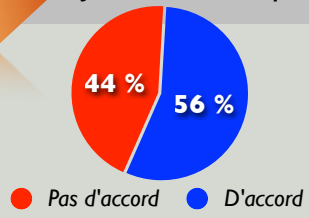
12 Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien.



Commentaires

Une proportion tout aussi importante d'agents affirme que leurs collègues les aident à mener leur travail à bien.

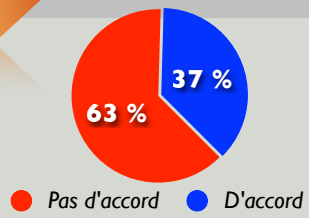
13 Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs.



Commentaires

108 salariés sont d'accord avec cette affirmation soit 56% des répondants.
A l'inverse, 50 personnes indiquent n'être pas d'accord et être dérangées voire dérangées beaucoup par ce manque de respect soit un salarié sur quatre (26%).
Les 18% restant ne sont pas dérangés ou peu dérangés par ce manque de respect.

14 On me traite injustement dans mon travail.

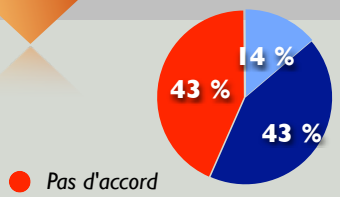


Commentaires

⅔ des salariés ne se sentent pas injustement traités.

Ils sont 40 répondants sur 197 soit 1 salarié sur 5 à ressentir cette injustice et à en être dérangés voire dérangés beaucoup.

15 Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans la situation de travail.

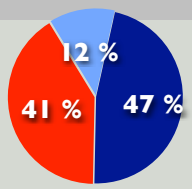


- *Pas d'accord*
- *D'accord et ça ne me dérange pas ou peu*
- *D'accord et ça me dérange ou ça me dérange beaucoup*

Commentaires

Plus de la moitié des salariés vit ou s'attend à vivre un changement indésirable. Cette proportion est particulièrement élevée.
Pour 83 collègues, ce changement indésirable vécu ou à venir est ressenti comme dérangeant ou très dérangeant soit 43% du personnel.

16 Ma sécurité d'emploi est menacée.

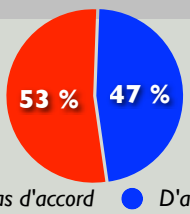


- *Pas d'accord*
- *D'accord et ça ne me dérange pas ou peu*
- *D'accord et ça me dérange ou ça me dérange beaucoup*

Commentaires

Près de 60% du personnel pense que sa sécurité d'emploi est menacée. On peut raisonnablement estimer que ce taux très préoccupant, car ce sentiment est générateur de stress et de mal être au travail, est corrélé aux deux procédures de licenciement qui ont touché notre organisme fin 2010 et début 2011 et au turn-over important parmi les postes d'encadrement. Les collègues nés entre 1970 et 1979 sont les plus inquiets pour leur avenir (67% estiment leur emploi menacé).
A l'inverse 56% des agents nés au cours des années 80 ne pensent pas que leur emploi soit en danger.

17 Mon travail est apprécié à sa juste valeur par mes supérieurs.

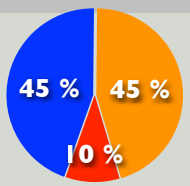


- *Pas d'accord*
- *D'accord*

Commentaires

103 collègues pensent que leur travail n'est pas apprécié à sa juste valeur par leurs supérieurs hiérarchiques soit un peu plus de la moitié des répondants (53%). La génération née entre 1950 et 1959 est la plus mécontente avec 60% qui pensent que leur travail n'est pas apprécié à sa juste valeur. A contrario, ceux nés au cours des années 70 ne sont que 41% à penser de même.

18 Comment est votre état de santé général ?

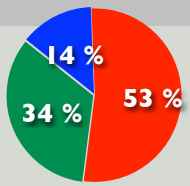


- *Bon ou très bon*
- *Moyen*
- *Mauvais ou très mauvais*

Commentaires

45% du personnel jugent son état de santé bon (73 répondants), voire très bon (16 personnes).
A l'inverse, il est préoccupant que 45% jugent son état de santé moyen (90 collègues), et plus encore qu'ils soient 10% à le trouver mauvais (16) ou très mauvais (4 répondants).
Il n'est pas étonnant que la génération qui juge sont état de santé médiocre soit la plus âgée. Ainsi 60% des collègues nés au cours des années 50 estiment leur état de santé moyen. Ils sont 55% au sein des années 60 et 51% pour ceux qui n'ont pas indiqué leur âge. A l'inverse, 71% de ceux nés entre 1980 et 1989 trouvent leur état de santé bon voire très bon tout comme 56% de ceux nés au cours des années 70.

19 Pensez-vous que votre travail influence votre santé ?

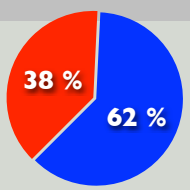


- *Non*
- *Oui, mon travail est plutôt bon pour ma santé*
- *Oui, mon travail est plutôt mauvais pour ma santé*

Commentaires

Plus de la moitié du personnel (100 répondants) pense que son travail est plutôt mauvais pour sa santé actuellement. Ce résultat (53%) est deux fois supérieur à celui observé pour l'ensemble des salariés français (27,7%). Un tel niveau est donc particulièrement préoccupant et traduit un impact du stress majeur.
Là encore, les écarts entre générations sont importants. Pour 70% des salariés nés au cours des années 50, leur travail a un impact négatif sur leur santé. 56% de ceux des années 60 pensent de même et encore 44% de ceux nés de 1970 à 1979 ou 38% de la génération 80.

20 Dans l'ensemble, je suis satisfait(e) de mon travail.



- *Pas d'accord*
- *D'accord*

Commentaires

⅔ du personnel s'estiment globalement satisfaits de son travail soit 108 d'accord et 13 tout à fait d'accord soit 6,6% des répondants. Or, ce taux est encore une fois très en deçà de celui observé pour l'ensemble des salariés qui se situe à 24,2% (SUMER 2003).
A l'inverse, 55 personnes ne sont pas d'accord avec cette affirmation et 20 pas du tout d'accord.
Ceux nés entre 1950 et 1959 sont les plus mécontents avec 46% qui ne sont pas satisfaits de leur travail.
Au sein de la génération née au cours des années 70, ils ne sont que 29% à partager ce point de vue.

Sur notre questionnaire, vous avez pu faire part de vos commentaires. 68 d'entre vous ont exprimé leur stress, leur mal-être, leur souffrance, l'absence de reconnaissance. Vos témoignages sont souvent poignants et bouleversants. Ce sont nos collègues qui s'expriment librement et cela interpelle.

Les conditions ont changé , le rendement est demandé, on nous téléphone si le client n'est pas reçu rapidement

Au sein de mon service RAS. Ce que je déplore, c'est l'attitude de notre directeur. Il gère des personnes et non des numéros

La politique du "chiffre à tout prix" nuit gravement à notre organisme. On oublie souvent que derrière ces chiffres, il y a des personnes !

La productivité, les chiffres, les tableaux sont nuisibles !! L'activité découpée (oscar) aussi !

Même si je bénéficie de conditions de travail non détériorées, je ressens la morosité ambiante, la sensation de ne plus être écouté... Perte d'envie du travail bien fait, résultante d'une "désorganisation organisée" depuis la fusion.

Tout allait à peu près bien avant la fusion. Depuis, nous avons une surcharge de travail et 1 personne en moins. Notre responsable communique par messagerie en donnant des ordres, je veux... tu dois... pour telle date (....)

Marre de l'injustice au travail, marre d'être noté à la tête du client

Pressions du supérieur avec insinuation telles que : "qu'avez-vous fait aujourd'hui?" "vous n'avez fait que ça" "pourquoi ce n'est pas fait" Mais elle n'écoute pas les explications. C'est du "flicage"

Certains jours, beaucoup de stress par rapport à la charge de travail et les nuits sont parfois longues...

On ne travaille plus que pour les stats. On nous demande de compléter des tableaux à longueur de journée. La qualité n'importe plus. On nous parle que de délais. C'est très pénible.

Très mauvais sommeil. On va au travail avec la boule au ventre. On est dégoûtée de la fusion (qui est une absorption). On s'est fait avoir sur les avantages du CE (...). Tout est incertain. On a l'impression de travailler pour rien puisque notre service ira à Beauvais quoi qu'on fasse.

...Prendre le temps de faire de la qualité, beaucoup de stress notamment en cause, les outils informatiques

Toujours plus d'exigence mais pas de reconnaissance.

Fusion = +de boulot, - de promo

... Quand on lit L'Essentiel, il n'y a que les stats qui comptent. Où est le personnel dans tout ça (autour d'une galette !!!). Le chef dit , ordonne et le petit personnel exécute. (...). Oui, je dors mal et je déprime, oui je viens le matin sans envie et dieu sait que j'aimais mon travail. (...) Quand va t'on faire confiance au personnel? (...) Aujourd'hui "on a et ils ont" tout perdu.

A t'on encore le droit de dire non à son responsable lorsque la machine humaine a atteint ses limites ? (...) Oui je suis stressée, oui il m'arrive de pleurer pour le travail, oui je me réveille la nuit et je ne pense plus qu'au travail, oui je suis énervée et oui j'en ai marre et le matin je me dis : "dire qu'il faut y retourner". Pourquoi la direction semble vouloir ignorer le stress, le mal-être au travail, les dépressions, pourquoi ont-ils besoin d'exemples?

Aucune possibilité d'évolution, travail rébarbatif, l'impression de travailler sur une chaîne en usine. On travaille pour les stats (en trichant parfois) et non pour la qualité. Je suis dans mon service depuis plusieurs années et il y a des CDD non stop, il serait judicieux d'embaucher des personnes en CDI

Ambiance générale dans le service pesante : chacun pour soi, aucun esprit de service, d'équipe (...)

Les choses ont bien changées sur Creil malgré ce qu'on nous dit!! NOUS LE VIVONS! Le plus dur, c'est le manque de considération (...) et le retrait des activités plus "valorisantes" au profit d'un travail "assisté" sans responsabilité. L'impression de ne rien valoir... et de devoir se taire, ne jamais surtout donner son avis avec en toile de fond, les menaces de licenciement...

Maintenant il n'y a plus que les chiffres qui comptent (stats à gogo), froid dans les bureaux et à la cantine, climat social pesant

Nous subissons un management dictatorial, un service où l'on vient travailler sous la pression, la chasse à l'erreur, du flicage et de la répression déguisée au quotidien. Mépris total du personnel et aucune reconnaissance du travail rendu font partie des us et coutumes (...)

Dégradation croissante des conditions de travail