



Les enseignements de l'enquête sur la qualité de vie au travail

L'enquête sur la qualité de vie au travail (QVT) a été réalisée au sein de toutes les entités composant l'unité économique et sociale (UES) de novembre à décembre 2021.

Cette enquête est difficile à analyser parce qu'elle présente un vice de méthode : le participant, à qui on demandait d'exprimer son accord ou son désaccord avec une affirmation, disposait de trois réponses pour exprimer son accord (oui, partiellement, très partiellement) mais d'une seule pour affirmer son désaccord (pas du tout) !

Une présentation des résultats a été faite au Comité Régional Hygiène et Sécurité (CRHS) du 5 avril 2022¹ par la DGARH. Compte tenu de ce vice de méthode, l'interprétation faite des résultats bruts dont les syndicats n'ont pas connaissance est sujette à caution.

En reprenant les intitulés des six domaines explorés, nous vous livrons les points saillants d'une enquête **qui apparaît en tout état de cause comme un nouveau signal d'alarme sur le climat social au sein de l'UES.**

1. La participation

Le taux de réponse à l'enquête est de 51%.

Ce chiffre est plutôt médiocre (en baisse de 10 points par rapport au baromètre de 2018) et masque de fortes disparités : de 35% à Ferrandi à 76% à La Fabrique-Isipca.

2. Contexte professionnel et climat social

L'item « **compréhension et adhésion aux décisions** » enregistre un résultat « *assez faible* », selon l'euphémisme de la DGARH, qui est **révélateur de la défiance persistante envers nos dirigeants.**

En moyenne, 35% des répondants disent comprendre totalement les décisions et 27% seulement y adhérer complètement. Au GIE, ces chiffres sont à peine de 14 et 12%, dans les EESC de 27 et 20%. Nulle part à la Chambre, le taux d'adhésion complète (« oui ») ne dépasse 47% des répondants.

La DGARH se console en affirmant que le niveau d'adhésion aux décisions des managers « *est plus marqué en comparaison avec les autres populations* ».

¹ La présentation des résultats au CRHS est disponible sur l'intranet régional.

Pourtant, l'adhésion n'est que de 52% chez les managers, selon le chiffre cité par la DGARH. Pour une population chargée de relayer les décisions stratégiques prises par la Direction, ce chiffre est-il vraiment rassurant ?

En réalité, l'absence de confiance dans la stratégie du groupe était déjà l'une des principales faiblesses relevées dans le baromètre de 2018. Un an après la mise en place du nouveau modèle au 1^{er} janvier 2021, la situation est inchangée.

Quant à l'item sur l'**ambiance au sein de la direction et l'écoute de la direction** envers les salariés, le GIE et les EESC sont encore sur le podium : **60% des salariés du GIE et 27 % des salariés des EESC estiment l'ambiance mauvaise. 66% des salariés du GIE et 41% des salariés des EESC considèrent que leur direction n'est pas suffisamment à leur écoute.**

La DGARH explique pudiquement ces mauvais chiffres par « *une situation spécifique* » liée « *aux réorganisations intervenues* ». **Pour notre part, nous y voyons la conséquence directe de pratiques managériales que nous avons dénoncées, tant au GIE que dans certains EESC.**

3. Exigences du travail

La clarté des objectifs, avec une réserve pour les agents de maîtrise, et l'adéquation des compétences au poste de travail font l'objet de réponses globalement satisfaisantes.

En revanche, 31% des salariés de l'UES estiment leur charge de travail déséquilibrée : ces chiffres sont de 36% dans les EESC et 42% au GIE.

La DGARH fait part de commentaires des répondants, qui soulignent l'inadaptation de certains outils, la complexité des processus et la longueur des circuits de décision...A l'évidence, les défauts souvent constatés dans une structure publique se sont aggravés avec la nouvelle organisation .

Quant aux exigences émotionnelles, elles résultent d'abord du fait *de recevoir des ordres contradictoires, pour un pourcentage variant de 15 à 30 % des salariés* mais qui n'épargne aucune des activités du groupe.

Mais elles sont surtout la conséquence de tensions psychologiques au sein des directions . 36% des répondants sont « tout à fait d'accord » ou « d'accord » avec l'affirmation « j'ai assisté à des tensions psychologiques au sein de ma direction »

Et ces chiffres atteignent 48 % dans les EESC et 43% au GIE.

Enfin, 43% des répondants sont « *d'accord, plutôt d'accord ou tout à fait d'accord* » pour indiquer **que leur poste les expose à des tensions avec le public.**

Cette réalité était apparue avec netteté en 2018 et constituait, à ce moment-là, une relative nouveauté : force est de constater que la situation ne s'est pas améliorée.

4. Autonomie et ressources

En cumulant les trois possibilités d'exprimer un accord (cf. ci-dessus), la DGARH peut souligner le chiffre élevé (78%) de ceux qui estiment avoir la possibilité de développer leurs compétences.

Si on s'en tient aux deux réponses les plus nettes (d'accord et tout à fait d'accord), ce chiffre tombe à 38%. Par secteur d'activités, on oscille entre 25% dans les fonctions support et 45 % dans les services aux entreprises (DGA SIRE, CCID, CCIT).

Les « dispositifs mis en place pour demander de l'aide » sont majoritairement inconnus des salariés de la Chambre, sauf de ceux qui travaillent à Friedland (support Friedland et Pôle Education)...

On notera, enfin, que deux questions de cette rubrique font l'objet d'un commentaire sans que soient communiquées les réponses par secteur d'activité.

L'autonomie dans le travail est selon la DGARH reconnue.

Concernant en revanche *les moyens nécessaires pour effectuer un travail de qualité*, la DGARH note que « **le travail de qualité est parfois (sic) empêché** » du fait d'une charge de travail importante, d'un reporting et d'un travail administratif de plus en plus lourds, ou de circuits de décision trop longs.

5. Management et reconnaissance

De la même manière, la DGARH arrive à des résultats très élevés sur les bonnes relations avec le manager, son écoute et sa disponibilité, la possibilité de discuter des objectifs avec lui ou de lui demander de l'aide sans crainte : entre 85 et 90%..

Sur la reconnaissance du travail à sa juste valeur, en revanche, les résultats sont nettement moins bons : seulement **46% sont d'accord ou tout à fait d'accord avec cette affirmation**. Chiffre qui chute à 40% dans les EESC et 39% au GIE.

Ce qui n'empêche pas la DGARH, en conclusion de sa présentation, de ranger « la reconnaissance du travail à sa juste valeur » parmi les points positifs de l'enquête : il n'y a pas pire aveugle que celui qui ne veut pas voir...

6. Conflits de valeurs

64% des salariés de l'UES n'ont jamais dû faire « des choses qu'ils désapprouvent ». **Ce qui signifie que 36% -une forte minorité !- ont connu la situation inverse et ont dû faire des choses qu'ils désapprouvent. Ils sont même 42 % au GIE et 45 % dans les EESC dans ce cas !**

7. Articulation vie privée et vie professionnelle

55 % des salariés de l'UES sont d'accord, tout à fait d'accord ou plutôt d'accord avec l'affirmation selon laquelle « mon travail empiète sur ma vie personnelle ».

De fait, entre 30 et 43 % des répondants déclarent avoir du mal à se déconnecter à la maison des outils nomades professionnels : ce taux monte à 50% chez les enseignants et 53 % chez les managers.

8. Les pistes d'amélioration

La DGARH présente, en synthèse, des pistes d'amélioration (voir page 44 de la restitution sur l'intranet), dont la banalité n'a d'égale que l'incrédibilité :

- 1) « *Clarifier les organisations, simplifier les process et mettre en place des outils adaptés et performants (...)* **développer la transversalité entre les directions et les services** »

La CCIR a délibérément complexifié l'ensemble des circuits de décision et des processus en créant un GIE des fonctions support et en dotant les écoles de l'autonomie juridique. Tous les choix qui ont été faits sur le plan de l'organisation contredisent le discours et la volonté affichée.

- 2) « *S'assurer de la transmission des informations et expliquer les décisions pour favoriser l'adhésion et le sens du travail* »

On attend avec curiosité de savoir qui *devra s'assurer de la transmission des informations et surtout comment, dans une « maison » où la culture du secret et de la rétention d'informations sont solidement enracinées.*

« *Quant à l'explication des décisions pour favoriser l'adhésion et le sens du travail* », elle repose sur le postulat que les salariés ne comprennent pas les décisions prises par leurs dirigeants et que si on les leur explique mieux, la lumière éclairera les esprits embrumés et éblouira les salariés par la justesse des décisions.

Pour notre part, nous considérons que le défaut d'adhésion a une autre raison : les salariés, y compris les managers, comprennent très bien les décisions prises mais les jugent tout simplement mauvaises ou inefficaces.

- 3) « *Rappeler les règles du télétravail et du droit à la déconnexion (titre IV de l'accord de prévention des RPS)* » *(sic)*.

Si une règle n'est pas appliquée ou est mal appliquée, il convient d'aller au-delà du simple « rappel » de règles que chacun en l'occurrence connaît très bien.

Par exemple, en imposant une exemplarité sur ce sujet aux cadres dirigeants de l'établissement public et des écoles, en limitant drastiquement la fréquence des réunions tardives pour que chacun puisse traiter ses dossiers à des heures ouvrables, interdire l'accès de certains outils informatiques en dehors de ces heures...

Il ne manque donc à cette litanie que les sempiternelles actions de formation sur ceci ou de sensibilisation à cela.

Mais encore, nous direz-vous ? C'est tout ! C'est trop peu !

Rien sur la problématique de la charge de travail, rien sur les tensions avec le public, rien sur la reconnaissance...

Nous demandons à la direction générale d'engager une vraie réflexion sur ces sujets à la mesure des enjeux en associant les partenaires sociaux et les salariés !

Contacts :

cfecgc@cci-paris-idf.fr

cgt@cci-paris-idf.fr

unsa@cci-paris-idf.fr