



# BILAN DE L'ENQUETE CGT

## « CONDITIONS DE TRAVAIL 2010 »

Groupama Paris Val de Loire

# Le contexte

- ▶ Depuis plusieurs années les instances représentatives du personnel de Groupama PVL, et notamment la CGT.PVL, alertent régulièrement les dirigeants de l'entreprise des effets psychologiques de la politique sociale et organisationnelle qu'ils imposent à leurs salarié(e)s.
- ▶ Interpellés par l'accroissement constant des symptômes et des cas d'usure des salariés au travail, certains CHSCT ont déjà beaucoup œuvré pour faire s'exprimer et entendre la « souffrance » trop souvent silencieuse de certains salariés.
- ▶ Les élu(e)s de la CGT.PVL, fort de ce constat et confrontés quotidiennement à la réalité du terrain social de l'entreprise ont souhaité, pour 2010 et par le biais d'une large enquête, faire l'analyse factuelle de cette thématique.

# Le contexte

- ▶ Cette démarche de la CGT a d'abord pour objectif de traiter des causes et effets du « mal être » au travail sans tabou ni présupposé dogmatique.
- ▶ Cette enquête 2010 est donc d'abord un outil permettant de faire un constat pragmatique de l'état de la situation sociale au sein de notre entreprise.
- ▶ Elle s'inscrit aussi dans un contexte plus large de « souffrance » sociale au travail. Une souffrance qui aura poussé l'État à imposer aux entreprises françaises de négocier, dès 2010, avec les partenaires sociaux des accords pour améliorer les conditions de travail.

# Le contexte

- ▶ C'est le cas au sein de Groupama ou des négociations nationales se sont ouvertes, dès fin janvier, sur ce thème.
- ▶ Qu'il soit question de souffrance au travail, de mal être ou d'amélioration du bien être au travail, nous souhaitons sortir du débat sémantique qui oppose les employeurs aux syndicats pour nous en tenir aux faits. C'est-à-dire à ce qu'expriment les salariés de leur relation au travail dans notre entreprise.
- ▶ C'est la nature et les difficultés de cette relation au travail que nous allons pouvoir constater ensemble dans le présent document grâce aux salariés de GPVL qui ont participé à cette enquête 2010 et que nous tenons à remercier ici.

# LES CHIFFRES 2010



# Vous avez participé à ce questionnaire CGT en tant que salarié(e) de GPVL

- ▶ DU RESEAU 69,64%
- ▶ DES SERVICES INTERNES 30,36%

# Vous travaillez :

- ▶ Horaire journalier 61,07%
- ▶ Forfait jour 29,77%
- ▶ Temps partiel 7,63%

# Considérez vous vos conditions de travail aujourd'hui comme ?

- ▶ Bonnes 6,92%
- ▶ Moyennes 39,23%
- ▶ Mauvaises 23,08%
- ▶ Dégradées 30,77%

(négativement à 53,85%)



# Vos principaux motifs d'insatisfaction :

classement dans l'ordre décroissant

- ▶ Lourdeur des procédures 9,89%
- ▶ Manque de reconnaissance 9,76%
- ▶ Exigences commerciales 8,97%
- ▶ Pressions hiérarchiques 8,84%
- ▶ Charge de travail trop importante 8,44%
- ▶ Manque de considération 6,99%
- ▶ Effectif insuffisant 6,73%
- ▶ Rythme de travail élevé 5,54%
- ▶ Manque d'informations descendantes 4,75%
- ▶ Agressivité des assurés 4,22%

# Vos principaux motifs d'insatisfaction :

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| ▶ Formation insuffisante            | 4,09%        |
| ▶ Outils trop complexes             | 3,43%        |
| ▶ Mauvaises conditions matérielles  | 3,43%        |
| ▶ Dépendance téléphonique           | 3,03%        |
| ▶ Outils ou structures inadaptés    | 2,24%        |
| ▶ Changement trop rapide du travail | 2,24%        |
| ▶ <u>Harcèlement moral</u>          | <u>1,85%</u> |
| ▶ Mauvaise ambiance de travail      | 1,85%        |
| ▶ Manque d'informations ascendantes | 1,85%        |
| ▶ Travail en « open space »         | 1,32%        |
| ▶ <u>Harcèlement sexuel</u>         | <u>0,53%</u> |

# Vos conditions de travail depuis 3 ans sont :

- ▶ Meilleures 0,78%
- ▶ Identiques 16,41%
- ▶ Dégradées 82,81%

# Conditions de travail : Considérez-vous

## ► Votre espace de travail :

Suffisant 77,69%    Insuffisant 22,31%

## ► Votre matériel informatique :

Suffisant 82,95%    Insuffisant 17,05%

## ► Votre Mobilier :

Suffisant 75,57%    Insuffisant 24,43%

## ► Vos conditions de déplacement :

Suffisant 83,08%    Insuffisant 16,92%

# Considérez-vous partager votre bureau avec trop de personnes :

▶ OUI

22,31%

▶ NON

77,69%

# Management et communication

- ▶ Le nombre de rencontres avec votre supérieur :  
Trop 19,23% Suffisant 58,46% Insuffisant 22,31%
- ▶ L'information que vous donne votre supérieur :  
Suffisant 48,06% Insuffisant 48,44%
- ▶ L'autonomie dont vous bénéficiez :  
Suffisant 51,56% Insuffisant 48,44%
- ▶ La confiance que vous accorde votre supérieur :  
Suffisant 53,17% Insuffisant 46,83%

# Management et communication

- ▶ La reconnaissance de votre hiérarchie :  
Suffisant 25,78%                      Insuffisant 74,22%
- ▶ La communication interne à votre Direction :  
Suffisant 28,24%                      Insuffisant 71,76%
- ▶ La communication interne avec les autres Directions :  
Suffisant 23,14%                      Insuffisant 76,86%
- ▶ L'information avec les autres actions de Groupama :  
Suffisant 29,23%                      Insuffisant 70,77%

# Estimez-vous que votre supérieur hiérarchique assume ses responsabilités :

▶ **OUI**

**49,21%**

▶ **NON**

**50,79%**



# Etes-vous en conflit avec votre supérieur hiérarchique :

- ▶ Souvent (2 à 3 fois par mois) 13,28%
- ▶ Parfois (2 à 3 fois par an) 53,13%
- ▶ Jamais 33,59%

# Etes-vous en conflit avec vos collègues :

▶ Souvent (2 à 3 fois par mois) 2,36%

▶ Parfois (2 à 3 fois par an) 35,43%

▶ **Jamais** **62,20%**

# Votre poste : Avez-vous une fiche de poste ?

▶ OUI 72,22%

▶ NON 27,78%

Si OUI, votre fiche de poste correspond-elle à vos missions ?

▶ OUI 33,33%      NON      66,67%

# Vos objectifs sont-ils établis conjointement avec votre hiérarchie ?

▶ OUI

28,68%

▶ NON

71,32%

# Vos objectifs vous semblent-ils ?

► Réalisables

25,81%

► Irréalisables

74,19%

# Considérez-vous que votre travail soit source de pénibilité ?

▶ OUI     76,92%

▶ NON     23,08%

Si oui cette pénibilité est de quelle nature ?

Physique     9,09%

Mentale     90,91%

# Vos conditions de travail ont-elles engendré des conséquences sur votre santé ?

▶ OUI

73,08%

▶ NON

26,92%

# Si OUI des conséquences de quel type ?

Classement dans l'ordre décroissant

|  |               |
|--|---------------|
| ▶ <u>Stress</u>                                | <u>30,51%</u> |
| ▶ Trouble du sommeil                           | 25,74%        |
| ▶ Maux de tête                                 | 13,60%        |
| ▶ Troubles de la concentration ou de réflexion | 9,93%         |
| ▶ Troubles de l'appétit ou digestifs           | 7,35%         |
| ▶ Autres (voir fiche suivante)                 | 7,35%         |
| ▶ Pertes de mémoire                            | 5,51%         |



# Détail des conséquences « AUTRES »

- ▶ Les salarié(e)s citent notamment comme conséquence du stress :
- ▶ Mal de dos et de ventre, fatigue constante, allergie, diverses maladies de peau, dépression, hypertension, perte de la voix et ou de la vue, irritabilité, anxiété, découragement...

# Avez-vous fait ou faites-vous l'objet d'un traitement médical à ce sujet ?

► OUI

37,01%

► NON

62,99%

# Le stress professionnel influe-t-il sur votre vie familiale ?

▶ OUI

77,10%

▶ NON

22,90%

# Avez-vous le sentiment que votre employeur s'occupe correctement

## ▶ De votre formation

|     |        |            |               |
|-----|--------|------------|---------------|
| OUI | 45,38% | <u>NON</u> | <u>54,62%</u> |
|-----|--------|------------|---------------|

## ▶ Du suivi de votre carrière

|     |        |            |               |
|-----|--------|------------|---------------|
| OUI | 20,31% | <u>NON</u> | <u>79,69%</u> |
|-----|--------|------------|---------------|

## ▶ De vos conditions de travail

|     |        |            |               |
|-----|--------|------------|---------------|
| OUI | 12,98% | <u>NON</u> | <u>87,02%</u> |
|-----|--------|------------|---------------|

# Pensez-vous que votre travail est utile aux autres ?

▶ OUI

84,92%

▶ NON

15,08%

# Pensez-vous avoir des solutions pour améliorer vos conditions de travail ?

▶ OUI

83,61%

▶ NON

16,39%

# Pensez-vous que vos solutions seraient prises en compte ?

▶ OUI

7,26%

▶ NON

92,74%

# Vous arrive-t-il de travailler au-delà de votre horaire habituel ?

▶ OUI

77,34%

▶ NON

22,66%



# Terminez-vous régulièrement votre journée de travail au-delà de 18h ?

- ▶ OUI 79,39%
- ▶ NON 20,61%

## Pour quelles raisons ?

- ▶ Surcroît d'activité 57,25%
- ▶ Manque d'effectif 20,61%
- ▶ Autres (voir fiche suivante) 22,14%

# Détail des causes

## « Autres »

- ▶ Les salarié(e)s citent notamment comme causes complémentaires aux dépassements horaires :
- ▶ Manque d'organisation de la plateforme, Phoning, réunion avec hiérarchie accentuée par OPC, constant rattrapage administratif, réalisation d'objectifs ambitieux...

# Vos horaires nuisent-ils à votre vie personnelle ?

▶ OUI

48,80%

▶ NON

51,20%

# Vos commentaires et remarques complémentaires

- ▶ Reprise des commentaires écrits fait par les salariés :
  - « de plus en plus de tâches et un salaire qui ne change pas »
  - « nous manquons de soutien, de considération et d'écoute. Il n'y en a que pour les chiffres ! »
  - « travailler plus pour gagner moins, merci à la rémunération variable ! »
  - « on nous enfonce la tête sous l'eau pour mieux nous noyer et nous diviser »
  - « il y a tromperie à l'embauche... »
  - « nous sommes dans le royaume du flicage ! »
  - « trop de reporting, de point bilan, de réunions, de pressions sans aide ni considération »

# Vos commentaires et remarques complémentaires

- ▶ « trop de pressions pour des objectifs toujours plus élevés »
- ▶ « Donnez-nous les moyens de vos ambitions ! »
- ▶ « C'est marche ou crève... »
- ▶ « ils nous infantilisent... »
- ▶ « le management ? : uniquement un relevage de compteurs sans soutien technique ni solution pour faire face à la réalité du terrain ! »
- ▶ « ras le bol d'être joint(e) tous les jours pour savoir...COMBIEN ! Alors que tous les outils pour le savoir existent... »
- ▶ « il y a une grave inadéquation entre temps et charge de travail »

# Vos commentaires et remarques complémentaires

- ▶ « rien de concorde avec la réalité du terrain... »
- ▶ « pas de management pour faire du management humain »
- ▶ « un management par la FAUTE ! »
- ▶ « unique valorisation de la sur performance comme norme »
- ▶ « trop de mails, d'ordres et/ou de contre ordres, d'infos descendantes, de consignes à effet immédiat et de demandes à satisfaire dans la minute... le tout sans considération des difficultés, ni temps et ni soutien... »
- ▶ « report de tous les problèmes sur les salariés »
- ▶ « aucune prise en compte réelle du back-office »

# L'analyse CGT.PVL 2010



# Notre analyse 2010

- ▶ A la lumière des réponses apportées par les salarié(e)s à ce questionnaire CGT 2010, nous pouvons affirmer que le « mal être » au travail s'installe sur notre Caisse Régionale. Plus notable encore, au-delà des seules conditions de travail « dégradées », nous constatons que ce phénomène touche directement la santé des salarié(e)s jusque dans la sphère privée où les conséquences des tensions accumulées au travail deviennent un héritage de plus en plus lourd à porter.
- ▶ A ce titre, la liste des divers troubles exprimés par les salarié(e)s est, à elle seule, ce qui démontre le mieux l'existence de risques psychosociaux inquiétants dans notre entreprise.



# Notre analyse 2010

- ▶ Si les salarié(e)s semblent globalement satisfaits des conditions matérielles dans lesquels ils ou elles exercent leurs missions, une imposante majorité dénonce les conditions organisationnelles, structurelles et humaines de l'exercice d'un métier dont ils ou elles veulent être fier(e)s.
- ▶ De même, ils ou elles dénoncent clairement l'absence de moyens humains, la surévaluation des objectifs fixés, l'absence de perspectives professionnelles et l'autisme général d'une hiérarchie qui peine à maintenir sa crédibilité sans faire appel au seul exercice de l'autorité si ce n'est de l'arbitraire.

# Notre analyse 2010

- ▶ L'absence marquante de considération humaine et sociale au regard des efforts fournis par les salarié(e)s pour compenser les faiblesses croissantes d'une organisation du travail toujours plus tendue montre clairement la rupture de confiance qui s'installe entre l'entreprise et celles et ceux qui la servent.
- ▶ Tous les points d'alertes qui caractérisent, selon les spécialistes, la notion de « souffrance au travail » sont clairement visibles sur les résultats de cette enquête CGT 2010. De même l'abondance des remarques et commentaires concordants des salarié(e)s démontre l'état d'usure des moyens humains de l'entreprise.

# Notre analyse 2010

- ▶ Il ne peut être ici question de sémantique mais bel et bien d'urgence sociale avant que certains salarié(e)s de GPVL, à l'image de ce que nous déplorons dans d'autres entreprises, retournent contre eux-mêmes la « violence » qu'ils ou elles considèrent leur être faite.
- ▶ Pour notre part, nous invitons les salarié(e)s les plus concernées par cette « souffrance au travail » à se faire connaître des CHSCT de l'entreprise dont la prise en compte préventive et l'accompagnement est le seul moyen d'action pour éviter à chacun un isolement dangereux.

# Notre analyse 2010

- ▶ Cependant, au-delà de l'action des instances légales de l'entreprise, la CGT.PVL rappelle que, sans combattre les causes et sources du mal être, l'entreprise et les salarié(e)s en seront réduits à n'en faire que le déplorable constat.
- ▶ Si nous savons qu'il ne s'agit pas d'une priorité pour les dirigeants de l'entreprise, nous sommes convaincus qu'une réaction construite, coordonnée et collective des salariés pour dénoncer, revendiquer et obtenir de meilleures conditions de travail est le seul moyen d'échapper au jeu dangereux que l'entreprise impose.

# Notre analyse 2010

- ▶ C'est dans cette perspective que s'inscrit l'action syndicale de la CGT.PVL. Une action qui est entièrement concentrée sur le respect des équilibres nécessaires à la préservation de nos emplois et des conditions décentes dans lesquelles nous avons le droit de les exercer.
- ▶ Pour faire changer positivement les choses, il appartient à chacun d'agir en ce sens. C'est d'abord cela le syndicalisme...

**SOUTENIR, VOTER & ADHERER A LA CGT.PVL  
PLUS QU'UN CHOIX, UNE NECESSITE !**

**LA CGT.PVL**  
**UNE FORCE A VOS COTES !**  
**UNE FORCE QUI EST**  
**D'ABORD LA VOTRE !**

