

LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL

RESULTATS DE L'ENQUETE

Réalisée d'avril à août 2004 auprès de

[l'encadrement de l'AQUITAINE](#)

Nombre de questionnaires remplis étudiés :	218
Dont :	74 Responsables d'équipes de travail.
La répartition par tranche d'âges était la suivante :	27 de moins de 30 ans
(17 non renseignés)	96 entre 30 et 49 ans
	78 de plus de 50 ans

En premier lieu, il a été demandé à chacun de souligner l'importance qu'il accordait aux différents domaines influençant les conditions de vie au travail. Pour cela, une liste de 8 domaines était proposée :

- Environnement de travail (ambiances physiques,...)
- Ergonomie du poste de travail
- Ambiance au travail (harmonie dans l'équipe,...)
- Activité professionnelle (pénibilité, rythme,...)
- Charge de travail
- Horaires de travail
- Accessibilité du lieu de travail
- Contraintes vis à vis de la vie familiale.

Une note allant de **1** (*si on estimait que le domaine incriminé était très peu important dans l'ensemble des causes influant les conditions de vie au travail*) à **9** (*si on estimait que le domaine incriminé avait beaucoup d'influence sur les conditions de vie au travail*) devait être donnée à chacun des domaines cités.

Le résultat final, en cumulant les notes obtenues pour l'ensemble des questionnaires , nous donne le classement des domaines, par ordre d'importance :

Ambiance au travail (harmonie dans l'équipe)	1591
Charge de travail	1516
Activité professionnelle (pénibilité, rythme)	1442
Contraintes vis à vis de la vie familiale	1286
Horaire de travail	1270
Ergonomie du poste de travail	1263
Environnement de travail (ambiances physiques)	1248
Accessibilité du lieu de travail	923

Par tranche d'âges, le classement des domaines obtenu est différent, même si on retrouve toujours les problèmes liés à l'accessibilité du lieu de travail en dernière position... :

Pour les moins de 30 ans, les préoccupations principales tournent autour de la pénibilité de l'activité professionnelle, de l'ergonomie du poste de travail, de l'ambiance dans les équipes de travail et des horaires de travail ; par contre, les contraintes vis à vis de la vie familiale sont loin d'être prioritaires

Activité professionnelle (<i>pénibilité, rythme...</i>) :	189
Ergonomie du poste de travail :	185
Horaire de travail :	169
Ambiance au travail (<i>harmonie dans l'équipe</i>) :	168
Charge de travail :	163
Environnement de travail (<i>ambiances physiques</i>) :	138
Contraintes vis à vis de la vie familiale :	128
Accessibilité du lieu de travail :	114

Pour ceux de 30 à 49 ans, l'ambiance au sein des équipes de travail est la principale préoccupation, puis la charge de travail et la pénibilité de l'activité professionnelle. Par contre, l'ergonomie du poste de travail et les ambiances physiques sont loin d'être prioritaires :

Ambiance au travail (<i>harmonie dans l'équipe</i>) :	704
Charge de travail :	684
Activité professionnelle (<i>pénibilité, rythme...</i>) :	634
Horaire de travail :	590
Contraintes vis à vis de la vie familiale :	582
Ergonomie du poste de travail :	561
Environnement de travail (<i>ambiances physiques</i>) :	541
Accessibilité du lieu de travail :	387

Pour les 50 ans et plus, l'ambiance au sein des équipes de travail reste prioritaire, avant la charge de travail et la pénibilité de l'activité professionnelle, les ambiances physiques et les contraintes vis à vis de la vie familiale. Par contre, les horaires de travail ne sont plus des sujets de grandes préoccupations.

Ambiance au travail (<i>harmonie dans l'équipe</i>) :	581
Charge de travail :	552
Activité professionnelle (<i>pénibilité, rythme...</i>) :	490
Environnement de travail (<i>ambiances physiques</i>) :	471
Contraintes vis à vis de la vie familiale :	461
Ergonomie du poste de travail :	431
Horaire de travail :	412
Accessibilité du lieu de travail :	352

L'importance prise par les domaines de *l'ambiance au sein de l'équipe de travail* , la *pénibilité de l'activité professionnelle*, et de *la charge de travail* ,responsables de l'apparition du stress, est normale dans les conditions actuelles ; mais les préoccupations au niveau des *contraintes vis à vis de la vie familiale.* , des *horaires* et les *ambiances physiques, de l'environnement et de l'ergonomie du poste de travail* ne sont pas très loin... A noter toutefois le peu d'importance donnée à *l'accessibilité du lieu de travail.*

Si on reprend ces domaines, dans leur ordre tel qu'il vient d'être défini, leurs différents champs sont classés en fonction des préoccupations déclarées des salariés:

- **Eléments concernant l'ambiance au travail...**
 - Tensions avec la hiérarchie
 - Existence de retour sur la qualité du travail (estime ou rémunération)
 - Tensions avec les collègues
 - Situation d'isolement devant une situation difficile
 - Tensions avec d'autres services
 - Tensions avec le public.
- **Eléments concernant la charge de travail...**
 - Autonomie dans le travail
 - Manque de temps pour réaliser la tâche prescrite
 - Rythme de travail
 - Autonomie vis à vis des outils disponibles
 - Concurrence forte au sein du service ou entre services.
- **Eléments concernant l'activité professionnelle...**
 - Conséquences d'une erreur sur la qualité du service ou du produit
 - Contraintes en temps d'exécution
 - Abandon fréquent d'une tâche inachevée pour en effectuer une autre
 - Attention soutenue en permanence pour réaliser la tâche
 - Conséquences d'une erreur sur la sécurité des personnes au travail
 - Connaissance du sens et de la cohérence du travail demandé
 - Coopération possible

- Ordres ou indications contradictoires reçus fréquemment
- Obligation d'efforts physiques répétés.
- **Eléments concernant les contraintes vis à vis de la vie familiale...**
 - Travail pendant le week-end
 - Nécessité de déplacements fréquents
 - Mobilité géographique obligatoire
 - Travail pendant les vacances scolaires
 - Problèmes de non disponibilité pour le suivi de la scolarité des enfants.
- **Eléments concernant l'horaire de travail...**
 - Modalité de prise des jours RTT
 - Forfait journalier
 - Horaires décalés
 - Horaires postés
 - Horaires variables.
- **Eléments concernant l'ergonomie du poste de travail...**
 - Positions de travail
 - Machines adaptées
 - Accessibilité des informations nécessaires à la réalisation de la tâche.
- **Eléments concernant les ambiances physiques...**
 - Locaux adaptés aux tâches
 - Bruit
 - Lumière et température dans les locaux
 - Présence de public
 - Travail en extérieur.
- **Eléments concernant l'accessibilité du lieu de travail...**
 - Possibilité de parking
 - Fréquence des embouteillages sur le parcours
 - Transports en commun pratiques et aisés
 - Transport propre à l'entreprise
 - Distance domicile-travail.

Enfin, il était demandé à chaque personne interrogée de signaler les éventuels besoins en formation, information ou, éventuellement, l'intérêt pour une aide personnalisée dans chacun des domaines qui avaient été listés précédemment. Cela était bien la partie importante de l'étude car elle nous indiquait les domaines dans lesquels des besoins en formation urgents existaient ...

Ces besoins au jour de l'enquête sont ceux pour lesquels il nous faudra former au plus tôt des formateurs compétents dans le cadre de la cellule de formation régionale CFE-CGC et dans ses antennes éventuelles dans les départements d'Aquitaine

Par la suite, il faudra bien sûr évoluer en fonction de l'émergence de nouveaux besoins ou des urgences que la conjoncture fera naître....

En nombre, les besoins exprimés sont regroupés dans les tableaux et graphiques ci-dessous :

Domaine : ENVIRONNEMENT DU TRAVAIL

	TOTAL	Bruit	Lumière, température	Locaux adaptés	Présence du public
Information	288	85	81	65	57
Formation	88	17	19	35	17
Aide Personnalisée	22	7	5	6	4

Domaine : ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL

	TOTAL	Machines adaptées	Position de travail	Accessibilité des infos nécessaires
Information	197	64	64	69
Formation	108	38	45	25
Aide personnalisée	20	4	7	9

Domaine : AMBIANCE AU TRAVAIL

	TOTAL	Tension avec le public	Tension avec les collègues	Tension avec la hiérarchie	Tension avec d'autres services	Devez-vous vous débrouiller seul lors de situations difficiles	Retours sur la qualité de votre travail
Information	313	44	58	51	58	45	57
Formation	219	32	47	42	30	34	34
Aide Personnalisée	74	7	5	26	6	18	12

Domaine : ACTIVITE PROFESSIONNELLE

	TOTAL	Une erreur a t'elle des conséquences graves sur la qualité du produit ou du service	Une erreur a t'elle des conséquences graves pour votre sécurité ou celle d'autres personnes	Devez-vous fréquemment abandonner une tâche non terminée pour en effectuer une autre	Avez-vous des contraintes de temps d'exécution	Pouvez-vous coopérer	Votre tâche oblige-t-elle à des efforts physiques

Information	478	47	48	64	50	56	56
Formation	235	45	37	20	34	16	17
Aide Personnalisée	71	5	7	6	9	6	4

			Devez-vous avoir en permanence une attention soutenue envers votre tâche	Recevez-vous souvent des ordres ou des indications contradictoires	Votre travail a-t-il pour vous une cohérence, un sens connu
Information			53	51	53
Formation			26	18	22
Aide Personnalisée			14	14	6

Domaine : CHARGE DE TRAVAIL

	TOTAL	Autonomie dans votre travail	Manque de temps pour réaliser la tâche prescrite	Rythme de travail	Concurrence forte au sein du service ou entre services	Autonomie vis à vis des outils disponibles
Information	250	49	42	46	60	53
Formation	159	39	42	33	12	33
Aide Personnalisée	39	6	11	13	4	5

Domaine : HORAIRES DE TRAVAIL

	TOTAL	Horaires postés	Horaires décalés	Jours forfaitaires	Modalité des jours RTT
Information	277	60	71	72	74
Formation	67	21	11	14	21
Aide Personnalisée	17	3	5	3	6

Domaine : ACCESSIBILITE DU LIEU DE TRAVAIL

	TOTAL	Transports en communs faciles	Transport propre à l'entreprise	Embouteillages fréquents	Possibilité de parkings
Information	275	69	67	68	71
Formation	16	4	3	3	6
Aide Personnalisée	17	4	3	5	5

Domaine : CONTRAINTE VIS A VIS DE LA VIE FAMILIALE

	TOTAL	Déplacements fréquents	Problèmes dans le suivi scolaire des enfants	Travail pendant le Week-End	Travail pendant les vacances scolaires	Mobilité géographique obligatoire
Information	300	61	59	65	63	52
Formation	51	9	7	10	7	18
Aide Personnalisée	24	7	9	4	4	6

En ce qui concerne les responsables d'équipes de travail, les actions envisagées pour améliorer l'accueil des nouveaux membres de l'équipe sont, par fréquence décroissante de proposition :

- Organisation d'un accueil spécifique au service
- Tutorat
- Information sur les projets de l'Etablissement et les objectifs du Service
- Formations et information sur l'H.S.C.T.
- Préparation au travail en équipe
- Amélioration de l'ambiance de travail
- Responsabilisation.

et celles envisagées pour améliorer les conditions de vie au travail des salariés en fin de carrière au sein de l'équipe, par fréquence décroissante de proposition :

- Adaptation concertée des postes de travail
- Tutorat et valorisation des Savoirs-Faire
- Motivation de ces salariés
- Aménagement du temps de travail
- Formations complémentaires.

Une note allant de **1** (si on estimait que le domaine incriminé était très peu important dans l'ensemble des causes influant les conditions de vie au travail de ses collaborateurs) à **9** (si on estimait que le domaine incriminé avait beaucoup d'influence sur les conditions de vie au travail de ses collaborateurs) devait être donnée pour trois domaines.

Le résultat obtenu, en cumulant les notes obtenues pour l'ensemble des questionnaires, nous donne le classement des domaines, par ordre d'importance :

Management d'équipe.....	586
Organisation du travail.....	563
Pressions extérieures à l'équipe.....	432

CONFEDERATION FRANÇAISE DE L'ENCADREMENT CGC

Sur un plan plus personnel, les responsables d'équipes de travail souhaitent, pour eux-mêmes :

	TOTAL	Techniques de process	Ergonomie des postes de travail	Management d'équipe	Négociation des objectifs	Gestion du stress	Hygiène et sécurité du travail
Information	108	19	24	15	14	15	21
Formation	127	19	15	22	21	29	21
Aide personnalisée	31	3	1	6	5	11	5



Le + syndical

LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL

RESULTATS DE L'ENQUETE

Réalisée d'avril à août 2004 auprès de

l'encadrement de la dordogne

Nombre de questionnaires remplis étudiés : 36

CONFEDERATION FRANÇAISE DE L'ENCADREMENT CGC

UNION REGIONALE AQUITAINE

Dont : 22 Responsables d'équipes de travail.

La répartition par tranche d'âges était la suivante :

2 de moins de 30 ans
(2 non renseignés) 14 entre 30 et 49 ans
18 de plus de 50 ans

En premier lieu, il a été demandé à chacun de souligner l'importance qu'il accordait aux différents domaines influençant les conditions de vie au travail. Pour cela, une liste de 8 domaines était proposée :

- Environnement de travail (ambiances physiques,..)
- Ergonomie du poste de travail
- Ambiance au travail (harmonie dans l'équipe,...)
- Activité professionnelle (pénibilité, rythme,...)
- Charge de travail
- Horaires de travail
- Accessibilité du lieu de travail
- Contraintes vis à vis de la vie familiale.

Une note allant de **1** (*si on estimait que le domaine incriminé était très peu important dans l'ensemble des causes influant les conditions de vie au travail*) à **9** (*si on estimait que le domaine incriminé avait beaucoup d'influence sur les conditions de vie au travail*) devait être donnée à chacun des domaines cités.

Le résultat final, en cumulant les notes obtenues pour l'ensemble des questionnaires , nous donne le classement des domaines, par ordre d'importance :

Ambiance au travail (harmonie dans l'équipe)	242
Charge de travail	223
Contraintes vis à vis de la vie familiale	194
Environnement de travail (ambiances physiques)	192
Horaire de travail	188

Activité professionnelle (pénibilité, rythme)	186
Ergonomie du poste de travail	177
Accessibilité du lieu de travail	144

L'importance prise par les domaines de *l'ambiance au sein de l'équipe de travail* et de *la charge de travail*, responsables de l'apparition du stress, est normale dans les conditions actuelles ; par contre, il apparaît de nouvelles préoccupations au niveau de la *pénibilité de l'activité professionnelle* et des *contraintes vis à vis de la vie familiale*. A noter toutefois le peu d'importance donnée à l'*accessibilité du lieu de travail*.

Si on reprend ces domaines, dans leur ordre tel qu'il vient d'être défini, leurs différents champs sont classés en fonction des préoccupations déclarées des salariés:

- **Eléments concernant l'ambiance au travail...**
 - Tensions avec la hiérarchie
 - Existence de retour sur la qualité du travail (estime ou rémunération)
 - Situation d'isolement devant une situation difficile
 - Tensions avec les collègues
 - Tensions avec d'autres services
 - Tensions avec le public.
- **Eléments concernant la charge de travail...**
 - Autonomie dans le travail
 - Manque de temps pour réaliser la tâche prescrite
 - Rythme de travail
 - Autonomie vis à vis des outils disponibles
 - Concurrence forte au sein du service ou entre services.

- **Eléments concernant l'activité professionnelle...**
 - Conséquences d'une erreur sur la qualité du service ou du produit
 - Abandon fréquent d'une tâche inachevée pour en effectuer une autre
 - Contraintes en temps d'exécution
 - Attention soutenue en permanence pour réaliser la tâche
 - Connaissance du sens et de la cohérence du travail demandé
 - Ordres ou indications contradictoires reçus fréquemment.
 - Conséquences d'une erreur sur la sécurité des personnes au travail
 - Coopération possible
 - Obligation d'efforts physiques répétés.

- **Eléments concernant les contraintes vis à vis de la vie familiale...**
 - Nécessité de déplacements fréquents
 - Travail pendant le week-end
 - Travail pendant les vacances scolaires
 - Problèmes de non disponibilité pour le suivi de la scolarité des enfants.
 - Mobilité géographique obligatoire.

- **Eléments concernant les ambiances physiques...**
 - Locaux adaptés aux tâches
 - Lumière et température dans les locaux
 - Bruit
 - Présence de public
 - Travail en extérieur.

- **Eléments concernant l'horaire de travail...**
 - Modalité de prise des jours RTT
 - Forfait journalier
 - Horaires décalés
 - Horaires postés
 - Horaires variables.

- **Eléments concernant l'ergonomie du poste de travail...**
 - Accessibilité des informations nécessaires à la réalisation de la tâche.
 - Positions de travail
 - Machines adaptées

- **Eléments concernant l'accessibilité du lieu de travail...**
 - Possibilité de parking
 - Fréquence des embouteillages sur le parcours
 - Transport propre à l'entreprise
 - Transports en commun pratiques et aisés
 - Distance domicile-travail.

Enfin, il était demandé à chaque personne interrogée de signaler les éventuels besoins en formation, information ou, éventuellement, l'intérêt pour une aide personnalisée dans chacun des domaines qui avaient été listés précédemment. Cela était bien la partie importante de

l'étude car elle nous indiquait les domaines dans lesquels des besoins en formation urgents existaient ...

Ces besoins au jour de l'enquête sont ceux pour lesquels il nous faudra former au plus tôt des formateurs compétents dans le cadre de la cellule de formation régionale CFE-CGC et dans ses antennes éventuelles dans les départements d'Aquitaine

Par la suite, il faudra bien sûr évoluer en fonction de l'émergence de nouveaux besoins ou des urgences que la conjoncture fera naître....

En nombre, les besoins exprimés sont regroupés dans les tableaux et graphiques ci-dessous :

Domaine : ENVIRONNEMENT DU TRAVAIL

	TOTAL	Bruit	Lumière, température	Locaux adaptés	Présence du public
Information	50	14	15	11	10
Formation	17	2	3	8	4
Aide Personnalisée	7	2	1	3	1

Domaine : ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL

	TOTAL	Machines adaptées	Position de travail	Accessibilité des infos nécessaires
Information	34	15	12	7
Formation	20	2	5	13
Aide personnalisée	5	1	1	3

Domaine : AMBIANCE AU TRAVAIL

	TOTAL	Tension avec le public	Tension avec les collègues	Tension avec la hiérarchie	Tension avec d'autres services	Devez-vous vous débrouiller seul lors de situations difficiles	Retours sur la qualité de votre travail
Information	58	9	10	8	12	9	10
Formation	40	6	6	6	4	7	11
Aide Personnalisée	18	2	3	6	2	4	1

Domaine : ACTIVITE PROFESSIONNELLE

	TOTAL	Une erreur a t'elle des conséquences graves sur la qualité du produit ou du service	Une erreur a t'elle des conséquences graves pour votre sécurité ou celle d'autres personnes	Devez-vous fréquemment abandonner une tâche non terminée pour en effectuer une autre	Avez-vous des contraintes de temps d'exécution	Pouvez-vous coopérer	Votre tâche oblige-t-elle à des efforts physiques
Information	94	11	8	13	8	11	12
Formation	56	8	8	5	9	5	4
Aide Personnalisée	14	2	1	1	1	1	0

	Devez-vous avoir en permanence une attention soutenue envers votre tâche	Recevez-vous souvent des ordres ou des indications contradictoires	Votre travail a-t-il pour vous une cohérence, un sens connu
Information	10	10	11
Formation	5	4	8
Aide Personnalisée	3	4	1

Domaine : CHARGE DE TRAVAIL

	TOTAL	Autonomie dans votre travail	Manque de temps pour réaliser la tâche prescrite	Rythme de travail	Concurrence forte au sein du service ou entre services	Autonomie vis à vis des outils disponibles
Information	46	11	7	7	13	8
Formation	34	10	9	5	2	8
Aide Personnalisée	8	0	2	3	1	2

Domaine : HORAIRES DE TRAVAIL

	TOTAL	Horaires postés	Horaires décalés	Jours forfaitaires	Modalité des jours RTT
Information	56	13	13	15	15
Formation	10	2	1	2	5
Aide Personnalisée	2	0	1	0	1

Domaine : ACCESSIBILITE DU LIEU DE TRAVAIL

	TOTAL	Transports en communs faciles	Transport propre à l'entreprise	Embouteillages fréquents	Possibilité de parkings

Information	54	15	12	12	15
Formation	4	0	2	1	1
Aide Personnalisée	4	0	0	2	2

Domaine : CONTRAINTE VIS A VIS DE LA VIE FAMILIALE

	TOTAL	Déplacements fréquents	Problèmes dans le suivi scolaire des enfants	Travail pendant le Week-End	Travail pendant les vacances scolaires	Mobilité géographique obligatoire
Information	55	14	10	11	11	9
Formation	13	2	1	3	3	4
Aide Personnalisée	5	1	3	0	0	1

En ce qui concerne les responsables d'équipes de travail, les actions envisagées pour améliorer l'accueil des nouveaux membres de l'équipe sont, par fréquence décroissante de proposition :

- Organisation d'un accueil spécifique au service
- Tutorat
- Préparation au travail en équipe.
- Formations et information sur l'H.S.C.T.
- Amélioration de l'ambiance de travail

et celles envisagées pour améliorer les conditions de vie au travail des salariés en fin de carrière au sein de l'équipe, par fréquence décroissante de proposition :

- Tutorat et valorisation des Savoirs-Faire
- Adaptation concertée des postes de travail
- Motivation de ces salariés
- Aménagement du temps de travail.

Une note allant de **1** (si on estimait que le domaine incriminé était très peu important dans l'ensemble des causes influant les conditions de vie au travail de ses collaborateurs) à **9** (si on estimait que le domaine incriminé avait beaucoup d'influence sur les conditions de vie au travail de ses collaborateurs) devait être donnée pour trois domaines.

Le résultat obtenu, en cumulant les notes obtenues pour l'ensemble des questionnaires, nous donne le classement des domaines, par ordre d'importance :

Management d'équipe.....	184
Organisation du travail.....	183
Pressions extérieures à l'équipe.....	138

Sur un plan plus personnel, les responsables d'équipes de travail souhaitent, pour eux-mêmes :

	TOTAL	Techniques de process	Ergonomie des postes de travail	Management d'équipe	Négociation des objectifs	Gestion du stress	Hygiène et sécurité du travail
Information	33	6	8	2	4	5	8
Formation	39	5	4	8	7	8	7
Aide personnalisée	17	3	1	3	2	5	3

En conclusion, pour le département de la Dordogne, on peut déduire des besoins en formation exprimés lors de cette enquête qu'une ressource locale de deux ou trois formateurs serait envisageable. Ils pourraient être spécialisés dans :

- Ambiance au travail et harmonie dans les équipes
- Gestion du stress et de ses causes

Par contre, il faudra que l'équipe régionale comporte les formateurs nécessaires pour prendre en compte les formations des personnels aux **bases de l'hygiène et de la sécurité au travail** (y compris pour les nouvelles technologies), l'**ergonomie des postes de travail** et pour le **management des équipes**, ou pour monter une action de sensibilisation à l'importance de facteurs considérés ici comme plus marginaux, c'est à dire ceux qui couvrent le **stress lié à la durée des transports** pour se rendre ou revenir de son travail (d'autant plus importants pour les commerciaux dont la tâche entraîne un temps important sur la route) et **l'articulation vie professionnelle-vie privée**.

Bordeaux, le 16 Novembre 2004.



LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL

RESULTATS DE L'ENQUETE

Réalisée auprès de

l'encadrement de la GIRONDE

Nombre de questionnaires remplis étudiés : 41
Dont : 11 Responsables d'équipes de travail.

La répartition par tranche d'âges était la suivante :
(6 non renseignés)

4 de moins de 30 ans
29 entre 30 et 49 ans
16 de plus de 50 ans

En premier lieu, il a été demandé à chacun de souligner l'importance qu'il accordait aux différents domaines influençant les conditions de vie au travail. Pour cela, une liste de 8 domaines était proposée :

- Environnement de travail (ambiances physiques,...)
- Ergonomie du poste de travail
- Ambiance au travail (harmonie dans l'équipe,...)
- Activité professionnelle (pénibilité, rythme,...)
- Charge de travail
- Horaires de travail

- Accessibilité du lieu de travail
- Contraintes vis à vis de la vie familiale.

Une note allant de **1** (*si on estimait que le domaine incriminé était très peu important dans l'ensemble des causes influant les conditions de vie au travail*) à **9** (*si on estimait que le domaine incriminé avait beaucoup d'influence sur les conditions de vie au travail*) devait être donnée à chacun des domaines cités.

Le résultat final, en cumulant les notes obtenues pour l'ensemble des questionnaires , nous donne le classement des domaines, par ordre d'importance :

Ambiance au travail (harmonie dans l'équipe)	307
Charge de travail	301
Activité professionnelle (pénibilité, rythme)	277
Contraintes vis à vis de la vie familiale	269
Horaire de travail	260
Environnement de travail (ambiances physiques)	253
Ergonomie du poste de travail	244
Accessibilité du lieu de travail	203

L'importance prise par les domaines de ***l'ambiance au sein de l'équipe de travail*** et de ***la charge de travail*** ,responsables de l'apparition du stress, est normale dans les conditions actuelles ; mais les préoccupations au niveau de la ***pénibilité de l'activité professionnelle*** et des ***contraintes vis à vis de la vie familiale***, des ***horaires*** et les ***ambiances physiques, de l'environnement et de l'ergonomie du poste de travail*** ne sont pas très loin... A noter toutefois le peu d'importance donnée à ***l'accessibilité du lieu de travail***.

Si on reprend ces domaines, dans leur ordre tel qu'il vient d'être défini, leurs différents champs sont classés en fonction des préoccupations déclarées des salariés:

- **Eléments concernant l'ambiance au travail...**
 - Tensions avec la hiérarchie
 - Tensions avec les collègues
 - Existence de retour sur la qualité du travail (estime ou rémunération)
 - Situation d'isolement devant une situation difficile
 - Tensions avec le public.
 - Tensions avec d'autres services
- **Eléments concernant la charge de travail...**
 - Autonomie dans le travail
 - Manque de temps pour réaliser la tâche prescrite
 - Rythme de travail
 - Autonomie vis à vis des outils disponibles
 - Concurrence forte au sein du service ou entre services.
- **Eléments concernant l'activité professionnelle...**
 - Conséquences d'une erreur sur la qualité du service ou du produit
 - Abandon fréquent d'une tâche inachevée pour en effectuer une autre
 - Coopération possible
 - Connaissance du sens et de la cohérence du travail demandé
 - Contraintes en temps d'exécution
 - Attention soutenue en permanence pour réaliser la tâche
 - Ordres ou indications contradictoires reçus fréquemment
 - Conséquences d'une erreur sur la sécurité des personnes au travail
 - Obligation d'efforts physiques répétés.
- **Eléments concernant les contraintes vis à vis de la vie familiale...**
 - Mobilité géographique obligatoire
 - Nécessité de déplacements fréquents
 - Travail pendant le week-end
 - Problèmes de non disponibilité pour le suivi de la scolarité des enfants.
 - Travail pendant les vacances scolaires
- **Eléments concernant l'horaire de travail...**
 - Modalité de prise des jours RTT
 - Forfait journalier
 - Horaires décalés
 - Horaires postés
 - Horaires variables.
- **Eléments concernant les ambiances physiques...**
 - Bruit
 - Lumière et température dans les locaux
 - Locaux adaptés aux tâches
 - Présence de public
 - Travail en extérieur.

- **Eléments concernant l'ergonomie du poste de travail...**
 - Positions de travail
 - Accessibilité des informations nécessaires à la réalisation de la tâche.
 - Machines adaptées

- **Eléments concernant l'accessibilité du lieu de travail...**
 - Possibilité de parking
 - Fréquence des embouteillages sur le parcours
 - Transports en commun pratiques et aisés
 - Transport propre à l'entreprise
 - Distance domicile-travail.

Enfin, il était demandé à chaque personne interrogée de signaler les éventuels besoins en formation, information ou, éventuellement, l'intérêt pour une aide personnalisée dans chacun des domaines qui avaient été listés précédemment. Cela était bien la partie importante de l'étude car elle nous indiquait les domaines dans lesquels des besoins en formation urgents existaient ...

Ces besoins au jour de l'enquête sont ceux pour lesquels il nous faudra former au plus tôt des formateurs compétents dans le cadre de la cellule de formation régionale CFE-CGC et dans ses antennes éventuelles dans les départements d'Aquitaine

Par la suite, il faudra bien sûr évoluer en fonction de l'émergence de nouveaux besoins ou des urgences que la conjoncture fera naître....

En nombre, les besoins exprimés sont regroupés dans les tableaux et graphiques ci-dessous :

Domaine : ENVIRONNEMENT DU TRAVAIL

	TOTAL	Bruit	Lumière, température	Locaux adaptés	Présence du public
Information	86	27	23	17	19
Formation	21	2	4	10	5
Aide Personnalisée	9	2	3	2	2

Domaine : ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL

	TOTAL	Machines adaptées	Position de travail	Accessibilité des infos nécessaires
Information	54	17	17	20
Formation	17	6	8	3
Aide personnalisée	9	2	4	3

Domaine : AMBIANCE AU TRAVAIL

	TOTAL	Tension avec le public	Tension avec les collègues	Tension avec la hiérarchie	Tension avec d'autres services	Devez-vous vous débrouiller seul lors de situations difficiles	Retours sur la qualité de votre travail
Information	80	12	14	11	17	12	14
Formation	57	10	14	10	6	8	9
Aide Personnalisée	25	2	0	8	3	6	6

Domaine : ACTIVITE PROFESSIONNELLE

	TOTAL	Une erreur a t'elle des conséquences graves sur la qualité du produit ou du service	Une erreur a t'elle des conséquences graves pour votre sécurité ou celle d'autres personnes	Devez-vous fréquemment abandonner une tâche non terminée pour en effectuer une autre	Avez-vous des contraintes de temps d'exécution	Pouvez-vous coopérer	Votre tâche oblige-t-elle à des efforts physiques
Information	146	13	16	21	17	16	19
Formation	46	9	7	4	5	5	3
Aide Personnalisée	23	1	2	1	3	3	1

	Devez-vous avoir en permanence une attention soutenue envers votre tâche	Recevez-vous souvent des ordres ou des indications contradictoires	Votre travail a-t-il pour vous une cohérence, un sens connu
Information	15	16	13
Formation	3	3	7
Aide Personnalisée	5	5	2

Domaine : CHARGE DE TRAVAIL

	TOTAL	Autonomie dans votre travail	Manque de temps pour réaliser la tâche prescrite	Rythme de travail	Concurrence forte au sein du service ou entre services	Autonomie vis à vis des outils disponibles
Information	77	13	15	15	19	15
Formation	39	10	8	8	4	9
Aide Personnalisée	11	3	3	3	1	1

Domaine : HORAIRES DE TRAVAIL

	TOTAL	Horaires postés	Horaires décalés	Jours forfaitaires	Modalité des jours RTT
Information	76	19	20	19	18
Formation	13	3	1	3	6
Aide Personnalisée	5	1	2	1	1

Domaine : ACCESSIBILITE DU LIEU DE TRAVAIL

	TOTAL	Transports en communs faciles	Transport propre à l'entreprise	Embouteillages fréquents	Possibilité de parkings
Information	80	19	20	20	21
Formation	2	1	0	1	0
Aide Personnalisée	5	1	1	2	1

Domaine : CONTRAINTE VIS A VIS DE LA VIE FAMILIALE

	TOTAL	Déplacements fréquents	Problèmes dans le suivi scolaire des enfants	Travail pendant le Week-End	Travail pendant les vacances scolaires	Mobilité géographique obligatoire
Information	96	19	18	20	21	18
Formation	12	1	1	4	2	4
Aide Personnalisée	10	4	3	0	0	3

En ce qui concerne les responsables d'équipes de travail, les actions envisagées pour améliorer l'accueil des nouveaux membres de l'équipe sont, par fréquence décroissante de proposition :

- Organisation d'un accueil spécifique au service
- Information sur les projets de l'Etablissement et les objectifs du Service
- Tutorat
- Formations et information sur l'H.S.C.T.
- Préparation au travail en équipe
- Responsabilisation.

et celles envisagées pour améliorer les conditions de vie au travail des salariés en fin de carrière au sein de l'équipe, par fréquence décroissante de proposition :

- Adaptation concertée des postes de travail
- Tutorat et valorisation des Savoirs-Faire
- Motivation de ces salariés

- Aménagement du temps de travail

Une note allant de **1** (si on estimait que le domaine incriminé était très peu important dans l'ensemble des causes influant les conditions de vie au travail de ses collaborateurs) à **9** (si on estimait que le domaine incriminé avait beaucoup d'influence sur les conditions de vie au travail de ses collaborateurs) devait être donnée pour trois domaines.

Le résultat obtenu, en cumulant les notes obtenues pour l'ensemble des questionnaires, nous donne le classement des domaines, par ordre d'importance :

Management d'équipe.....	94
Organisation du travail.....	85
Pressions extérieures à l'équipe.....	80

Sur un plan plus personnel, les responsables d'équipes de travail souhaitent, pour eux-mêmes :

	TOTAL	Techniques de process	Ergonomie des postes de travail	Management d'équipe	Négociation des objectifs	Gestion du stress	Hygiène et sécurité du travail
Information	24	3	4	5	2	3	7
Formation	19	4	3	2	4	6	0
Aide personnalisée	1	0	0	0	1	0	0

LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL

RESULTATS DE L'ENQUETE

Réalisée auprès de

l'encadrement des LANDES

Nombre de questionnaires remplis étudiés : 38
Dont : 6 Responsables d'équipes de travail.

La répartition par tranche d'âges était la suivante :
(2 non renseignés)

13 de moins de 30 ans
14 entre 30 et 49 ans
9 de plus de 50 ans

En premier lieu, il a été demandé à chacun de souligner l'importance qu'il accordait aux différents domaines influençant les conditions de vie au travail. Pour cela, une liste de 8 domaines était proposée :

- Environnement de travail (ambiances physiques,..)
- Ergonomie du poste de travail
- Ambiance au travail (harmonie dans l'équipe,...)
- Activité professionnelle (pénibilité, rythme,...)
- Charge de travail
- Horaires de travail
- Accessibilité du lieu de travail
- Contraintes vis à vis de la vie familiale.

Une note allant de **1** (si on estimait que le domaine incriminé était très peu important dans l'ensemble des causes influant les conditions de vie au travail) à **9** (si on estimait que le domaine incriminé avait beaucoup d'influence sur les conditions de vie au travail) devait être donnée à chacun des domaines cités.

Le résultat final, en cumulant les notes obtenues pour l'ensemble des questionnaires , nous donne le classement des domaines, par ordre d'importance :

Activité professionnelle (pénibilité, rythme)	290
Ergonomie du poste de travail	268
Charge de travail	261
Ambiance au travail (harmonie dans l'équipe)	251
Horaire de travail	234
Contraintes vis à vis de la vie familiale	200
Environnement de travail (ambiances physiques)	189
Accessibilité du lieu de travail	146

L'importance prise par les domaines de la pénibilité de l'activité professionnelle, de l'ergonomie des postes de travail et de la charge de travail montre que tous les progrès réalisés n'ont pas encore donnés ici leurs pleins résultats ; par contre, il apparaît de nouvelles préoccupations au niveau de l'ambiance au travail, des horaires de travail et des contraintes vis à vis de la vie familiale, domaines importants pour l'amélioration des conditions de la vie au travail. A noter toutefois le peu d'importance donnée à l'accessibilité du lieu de travail et à l'ergonomie du poste de travail.

Si on reprend ces domaines, dans leur ordre tel qu'il vient d'être défini, leurs différents champs sont classés en fonction des préoccupations déclarées des salariés:

- **Eléments concernant l'activité professionnelle...**
 - Conséquences d'une erreur sur la qualité du service ou du produit
 - Attention soutenue en permanence pour réaliser la tâche
 - Contraintes en temps d'exécution
 - Conséquences d'une erreur sur la sécurité des personnes au travail
 - Abandon fréquent d'une tâche inachevée pour en effectuer une autre
 - Connaissance du sens et de la cohérence du travail demandé
 - Coopération possible
 - Obligation d'efforts physiques répétés.
 - Ordres ou indications contradictoires reçus fréquemment.
- **Eléments concernant l'ergonomie du poste de travail...**
 - Machines adaptées
 - Positions de travail
 - Accessibilité des informations nécessaires à la réalisation de la tâche.
- **Eléments concernant la charge de travail...**
 - Rythme de travail
 - Manque de temps pour réaliser la tâche prescrite
 - Autonomie dans le travail
 - Autonomie vis à vis des outils disponibles
 - Concurrence forte au sein du service ou entre services.
- **Eléments concernant l'ambiance au travail...**
 - Tensions avec la hiérarchie
 - Tensions avec les collègues
 - Tensions avec d'autres services
 - Existence de retour sur la qualité du travail (estime ou rémunération)
 - Situation d'isolement devant une situation difficile
 - Tensions avec le public.

- **Eléments concernant l’horaire de travail...**
 - Horaires postés
 - Horaires décalés
 - Modalité de prise des jours RTT
 - Forfait journalier
 - Horaires variables.

- **Eléments concernant les contraintes vis à vis de la vie familiale...**
 - Travail pendant le week-end
 - Nécessité de déplacements fréquents
 - Travail pendant les vacances scolaires
 - Problèmes de non disponibilité pour le suivi de la scolarité des enfants.
 - Mobilité géographique obligatoire

- **Eléments concernant les ambiances physiques...**
 - Locaux adaptés aux tâches
 - Bruit
 - Lumière et température dans les locaux
 - Présence de public
 - Travail en extérieur.

- **Eléments concernant l’accessibilité du lieu de travail...**
 - Possibilité de parking
 - Transports en commun pratiques et aisés
 - Fréquence des embouteillages sur le parcours
 - Transport propre à l’entreprise
 - Distance domicile-travail.

Enfin, il était demandé à chaque personne interrogée de signaler les éventuels besoins en formation, information ou, éventuellement, l’intérêt pour une aide personnalisée dans chacun des domaines qui avaient été listés précédemment. Cela était bien la partie importante de l’étude car elle nous indiquait les domaines dans lesquels des besoins en formation urgents existaient ...

Ces besoins au jour de l’enquête sont ceux pour lesquels il nous faudra former au plus tôt des formateurs compétents dans le cadre de la cellule de formation régionale CFE-CGC et dans ses antennes éventuelles dans les départements d’Aquitaine

Par la suite, il faudra bien sûr évoluer en fonction de l’émergence de nouveaux besoins ou des urgences que la conjoncture fera naître....

En nombre, les besoins exprimés sont regroupés dans les tableaux et graphiques ci-dessous :

Domaine : ENVIRONNEMENT DU TRAVAIL

	TOTAL	Bruit	Lumière, température	Locaux adaptés	Présence du public
Information	42	11	10	13	8
Formation	191	5	5	6	3
Aide Personnalisée	0	0	0	0	0

Domaine : ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL

	TOTAL	Machines adaptées	Position de travail	Accessibilité des infos nécessaires
Information	35	11	7	17
Formation	34	14	18	2
Aide personnalisée	3	1	1	1

Domaine : AMBIANCE AU TRAVAIL

	TOTAL	Tension avec le public	Tension avec les collègues	Tension avec la hiérarchie	Tension avec d'autres services	Devez-vous vous débrouiller seul lors de situations difficiles	Retours sur la qualité de votre travail
Information	63	6	11	13	8	12	13
Formation	57	6	15	15	6	9	6
Aide Personnalisée	3	0	1	2	0	0	0

Domaine : ACTIVITE PROFESSIONNELLE

	TOTAL	Une erreur a t'elle des conséquences graves sur la qualité du produit ou du service	Une erreur a t'elle des conséquences graves pour votre sécurité ou celle d'autres personnes	Devez-vous fréquemment abandonner une tâche non terminée pour en effectuer une autre	Avez-vous des contraintes de temps d'exécution	Pouvez-vous coopérer	Votre tâche oblige-t-elle à des efforts physiques
Information	102	3	7	14	12	13	12
Formation	75	21	12	5	14	2	5
Aide Personnalisée	4	0	0	0	0	0	1

	Devez-vous avoir en permanence une attention soutenue envers votre tâche	Recevez-vous souvent des ordres ou des indications contradictoires	Votre travail a-t-il pour vous une cohérence, un sens connu
Information	14	12	15
Formation	11	3	2

Aide Personnalisée	2	1	0
--------------------	---	---	---

Domaine : CHARGE DE TRAVAIL

	TOTAL	Autonomie dans votre travail	Manque de temps pour réaliser la tâche prescrite	Rythme de travail	Concurrence forte au sein du service ou entre services	Autonomie vis à vis des outils disponibles
Information	52	10	6	9	13	14
Formation	58	10	21	19	2	6
Aide Personnalisée	0	0	0	0	0	0

Domaine : HORAIRES DE TRAVAIL

	TOTAL	Horaires postés	Horaires décalés	Jours forfaitaires	Modalité des jours RTT
Information	54	6	14	14	20
Formation	24	10	5	4	5
Aide Personnalisée	4	1	1	1	1

Domaine : ACCESSIBILITE DU LIEU DE TRAVAIL

	TOTAL	Transports en communs faciles	Transport propre à l'entreprise	Embouteillages fréquents	Possibilité de parkings
Information	47	11	12	13	11
Formation	8	3	1	0	4
Aide Personnalisée	0	0	0	0	0

Domaine : CONTRAINTE VIS A VIS DE LA VIE FAMILIALE

	TOTAL	Déplacements fréquents	Problèmes dans le suivi scolaire des enfants	Travail pendant le Week-End	Travail pendant les vacances scolaires	Mobilité géographique obligatoire
Information	48	8	11	12	11	6
Formation	14	4	3	2	1	4
Aide Personnalisée	3	0	0	1	1	1

En ce qui concerne les responsables d'équipes de travail, les actions envisagées pour améliorer l'accueil des nouveaux membres de l'équipe sont, par fréquence décroissante de proposition :

- Tutorat
- Organisation d'un accueil spécifique au service
- Amélioration de l'ambiance de travail
- Formations et information sur l'H.S.C.T.
- Préparation au travail en équipe.

et celles envisagées pour améliorer les conditions de vie au travail des salariés en fin de carrière au sein de l'équipe, par fréquence décroissante de proposition :

- Tutorat et valorisation des Savoirs-Faire
- Adaptation concertée des postes de travail
- Motivation de ces salariés
- Formations complémentaires.

Une note allant de **1** (si on estimait que le domaine incriminé était très peu important dans l'ensemble des causes influant les conditions de vie au travail de ses collaborateurs) à **9** (si on estimait que le domaine incriminé avait beaucoup d'influence sur les conditions de vie au travail de ses collaborateurs) devait être donnée pour trois domaines.

Le résultat obtenu, en cumulant les notes obtenues pour l'ensemble des questionnaires, nous donne le classement des domaines, par ordre d'importance :

Management d'équipe.....	46
Organisation du travail.....	42
Pressions extérieures à l'équipe.....	32

Sur un plan plus personnel, les responsables d'équipes de travail souhaitent, pour eux-mêmes :

	TOTAL	Techniques de process	Ergonomie des postes de travail	Management d'équipe	Négociation des objectifs	Gestion du stress	Hygiène et sécurité du travail
Information	15	1	2	3	3	4	2
Formation	8	2	1	2	1	1	1
Aide personnalisée	0	0	0	0	0	0	0

En conclusion, pour le département des Landes, on peut déduire des besoins en formation exprimés lors de cette enquête qu'une ressource locale de un ou deux formateurs serait envisageable. Ils pourraient être spécialisés dans

- Rythmes de travail et activité professionnelle
- Ergonomie des postes et des espaces de travail.

Par contre, il faudra que l'équipe régionale comporte les formateurs nécessaires pour prendre en compte les formations des personnels à la **sécurité au travail** (y compris pour les nouvelles technologies) et pour le **management des équipes**, ou pour monter une action de sensibilisation à l'importance de facteurs considérés ici comme plus marginaux, c'est à dire ceux qui couvrent le **stress lié à la durée des transports** pour se rendre ou revenir de son travail (d'autant plus importants pour les commerciaux dont la tâche entraîne un temps important sur la route) et l'**articulation vie professionnelle-vie privée**.



LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL

RESULTATS DE L'ENQUETE

Réalisée auprès de

l'encadrement du LOT et GARONNE

Nombre de questionnaires remplis étudiés : 33

Dont : 2 Responsables d'équipes de travail.

CONFEDERATION FRANÇAISE DE L'ENCADREMENT CGC

UNION REGIONALE AQUITAINE

La répartition par tranche d'âges était la suivante :

5 de moins de 30 ans
(1 non renseigné) 16 entre 30 et 49 ans
11 de plus de 50 ans

En premier lieu, il a été demandé à chacun de souligner l'importance qu'il accordait aux différents domaines influençant les conditions de vie au travail. Pour cela, une liste de 8 domaines était proposée :

- Environnement de travail (ambiances physiques,..)
- Ergonomie du poste de travail
- Ambiance au travail (harmonie dans l'équipe,...)
- Activité professionnelle (pénibilité, rythme,...)
- Charge de travail
- Horaires de travail
- Accessibilité du lieu de travail
- Contraintes vis à vis de la vie familiale.

Une note allant de **1** (*si on estimait que le domaine incriminé était très peu important dans l'ensemble des causes influant les conditions de vie au travail*) à **9** (*si on estimait que le domaine incriminé avait beaucoup d'influence sur les conditions de vie au travail*) devait être donnée à chacun des domaines cités.

Le résultat final, en cumulant les notes obtenues pour l'ensemble des questionnaires , nous donne le classement des domaines, par ordre d'importance :

Charge de travail	234
<hr/>	
Ambiance au travail (harmonie dans l'équipe)	232
<hr/>	
Activité professionnelle (pénibilité, rythme)	209
<hr/>	
Ergonomie du poste de travail	199
<hr/>	
Environnement de travail (ambiances physiques)	192
<hr/>	

Horaire de travail	177
Contraintes vis à vis de la vie familiale	140
Accessibilité du lieu de travail	140

L'importance prise par les domaines de *l'ambiance au sein de l'équipe de travail*, de *la pénibilité de l'activité professionnelle* et de *la charge de travail*, responsables de l'apparition du stress, est normale dans les conditions actuelles ; par contre, il apparaît de nouvelles préoccupations au niveau de *l'ergonomie du poste de travail* et des *ambiances physiques et de l'environnement des postes de travail*. A noter toutefois le peu d'importance donnée à *l'accessibilité du lieu de travail* et aux *contraintes vis à vis de la vie familiale*.

Si on reprend ces domaines, dans leur ordre tel qu'il vient d'être défini, leurs différents champs sont classés en fonction des préoccupations déclarées des salariés:

- **Eléments concernant la charge de travail...**
 - Autonomie dans le travail
 - Autonomie vis à vis des outils disponibles
 - Manque de temps pour réaliser la tâche prescrite
 - Rythme de travail
 - Concurrence forte au sein du service ou entre services.

- **Eléments concernant l'ambiance au travail...**
 - Existence de retour sur la qualité du travail (estime ou rémunération)
 - Tensions avec le public
 - Situation d'isolement devant une situation difficile
 - Tensions avec les collègues
 - Tensions avec la hiérarchie
 - Tensions avec d'autres services.

- **Eléments concernant l'activité professionnelle...**
 - Attention soutenue en permanence pour réaliser la tâche
 - Conséquences d'une erreur sur la qualité du service ou du produit
 - Contraintes en temps d'exécution
 - Abandon fréquent d'une tâche inachevée pour en effectuer une autre
 - Coopération possible
 - Conséquences d'une erreur sur la sécurité des personnes au travail
 - Ordres ou indications contradictoires reçus fréquemment.
 - Connaissance du sens et de la cohérence du travail demandé
 - Obligation d'efforts physiques répétés.

- **Eléments concernant l'ergonomie du poste de travail...**
 - Accessibilité des informations nécessaires à la réalisation de la tâche.
 - Positions de travail
 - Machines adaptées.

- **Eléments concernant les ambiances physiques...**
 - Locaux adaptés aux tâches
 - Lumière et température dans les locaux
 - Bruit
 - Présence de public
 - Travail en extérieur.

- **Eléments concernant l'horaire de travail...**
 - Modalité de prise des jours RTT
 - Forfait journalier
 - Horaires décalés
 - Horaires postés
 - Horaires variables.

- **Eléments concernant les contraintes vis à vis de la vie familiale...**
 - Mobilité géographique obligatoire
 - Travail pendant le week-end
 - Travail pendant les vacances scolaires
 - Nécessité de déplacements fréquents
 - Problèmes de non disponibilité pour le suivi de la scolarité des enfants.

- **Eléments concernant l'accessibilité du lieu de travail...**
 - Possibilité de parking
 - Fréquence des embouteillages sur le parcours
 - Transport propre à l'entreprise
 - Transports en commun pratiques et aisés
 - Distance domicile-travail.

Enfin, il était demandé à chaque personne interrogée de signaler les éventuels besoins en formation, information ou, éventuellement, l'intérêt pour une aide personnalisée dans chacun

des domaines qui avaient été listés précédemment. Cela était bien la partie importante de l'étude car elle nous indiquait les domaines dans lesquels des besoins en formation urgents existaient ...

Ces besoins au jour de l'enquête sont ceux pour lesquels il nous faudra former au plus tôt des formateurs compétents dans le cadre de la cellule de formation régionale CFE-CGC et dans ses antennes éventuelles dans les départements d'Aquitaine

Par la suite, il faudra bien sûr évoluer en fonction de l'émergence de nouveaux besoins ou des urgences que la conjoncture fera naître....

En nombre, les besoins exprimés sont regroupés dans les tableaux et graphiques ci-dessous :

Domaine : ENVIRONNEMENT DU TRAVAIL

	TOTAL	Bruit	Lumière, température	Locaux adaptés	Présence du public
Information	34	10	9	7	8
Formation	4	0	2	2	0
Aide Personnalisée	2	1	0	1	0

Domaine : ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL

	TOTAL	Machines adaptées	Position de travail	Accessibilité des infos nécessaires
Information	22	7	8	7
Formation	7	3	3	1
Aide personnalisée	2	0	0	2

Domaine : AMBIANCE AU TRAVAIL

	TOTAL	Tension avec le public	Tension avec les collègues	Tension avec la hiérarchie	Tension avec d'autres services	Devez-vous vous débrouiller seul lors de situations difficiles	Retours sur la qualité de votre travail
Information	27	5	7	6	6	1	2
Formation	11	2	0	2	2	3	2
Aide Personnalisée	4	0	0	1	0	2	1

Domaine : ACTIVITE PROFESSIONNELLE

	TOTAL	Une erreur a t'elle des conséquences graves sur la qualité du produit ou du service	Une erreur a t'elle des conséquences graves pour votre sécurité ou celle d'autres personnes	Devez-vous fréquemment abandonner une tâche non terminée pour en effectuer une autre	Avez-vous des contraintes de temps d'exécution	Pouvez-vous coopérer	Votre tâche oblige-t-elle à des efforts physiques
Information	24	4	3	3	3	2	2
Formation	10	1	0	2	1	2	1
Aide Personnalisée	6	0	1	1	1	0	0

	Devez-vous avoir en permanence une attention soutenue envers votre tâche	Recevez-vous souvent des ordres ou des indications contradictoires	Votre travail a-t-il pour vous une cohérence, un sens connu
Information	3	3	1
Formation	1	1	1
Aide Personnalisée	1	1	1

Domaine : CHARGE DE TRAVAIL

	TOTAL	Autonomie dans votre travail	Manque de temps pour réaliser la tâche prescrite	Rythme de travail	Concurrence forte au sein du service ou entre services	Autonomie vis à vis des outils disponibles
Information	13	3	3	2	2	3
Formation	4	1	0	1	0	2
Aide Personnalisée	2	1	1	0	0	0

Domaine : HORAIRES DE TRAVAIL

	TOTAL	Horaires postés	Horaires décalés	Jours forfaitaires	Modalité des jours RTT
Information	29	7	7	7	8
Formation	2	0	0	1	1
Aide Personnalisée	1	0	0	0	1

Domaine : ACCESSIBILITE DU LIEU DE TRAVAIL

	TOTAL	Transports en communs faciles	Transport propre à l'entreprise	Embouteillages fréquents	Possibilité de parkings
Information	28	7	7	7	7
Formation	0	0	0	0	0

Aide Personnalisée	2	1	0	0	1
--------------------	---	---	---	---	---

Domaine : CONTRAINTE VIS A VIS DE LA VIE FAMILIALE

	TOTAL	Déplacements fréquents	Problèmes dans le suivi scolaire des enfants	Travail pendant le Week-End	Travail pendant les vacances scolaires	Mobilité géographique obligatoire
Information	31	7	7	6	6	5
Formation	3	0	0	0	0	3
Aide Personnalisée	1	0	1	0	0	0

En ce qui concerne les responsables d'équipes de travail, les actions envisagées pour améliorer les conditions de vie au travail des salariés en fin de carrière au sein de l'équipe, par fréquence décroissante de proposition :

- Adaptation concertée des postes de travail
- Motivation de ces salariés
- Aménagement du temps de travail.

Une note allant de **1** (si on estimait que le domaine incriminé était très peu important dans l'ensemble des causes influant les conditions de vie au travail de ses collaborateurs) à **9** (si on estimait que le domaine incriminé avait beaucoup d'influence sur les conditions de vie au travail de ses collaborateurs) devait être donnée pour trois domaines.

Le résultat obtenu, en cumulant les notes obtenues pour l'ensemble des questionnaires, nous donne le classement des domaines, par ordre d'importance :

Management d'équipe.....	18
Organisation du travail.....	18
Pressions extérieures à l'équipe.....	17

Sur un plan plus personnel, les responsables d'équipes de travail souhaitent, pour eux-mêmes :

	TOTAL	Techniques de process	Ergonomie des postes de travail	Management d'équipe	Négociation des objectifs	Gestion du stress	Hygiène et sécurité du travail
Information	5	1	1	1	1	0	1
Formation	1	0	0	0	0	1	0
Aide personnalisée	4	0	0	1	1	1	1

En conclusion, pour le département du Lot et Garonne, on peut déduire des besoins en formation exprimés lors de cette enquête qu'une ressource locale de un ou deux formateurs serait envisageable. Ils pourraient être spécialisés dans :

- Ambiance au travail et harmonie dans les équipes
- Ergonomie des postes et des espaces de travail

Par contre, il faudra que l'équipe régionale comporte les formateurs nécessaires pour prendre en compte les formations des personnels à la **gestion de la pénibilité et du rythme de l'activité professionnelle** et de la **charge de travail** (causes de stress), aux **bases de l'hygiène et de la sécurité au travail** (y compris pour les nouvelles technologies) et pour le **management des équipes**, ou pour monter une action de sensibilisation à l'importance de facteurs considérés ici comme plus marginaux, c'est à dire ceux qui couvrent le **stress lié à la durée des transports** pour se rendre ou revenir de son travail (d'autant plus importants pour les commerciaux dont la tâche entraîne un temps important sur la route) et **l'articulation vie professionnelle-vie privée**.



LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL

CONFEDERATION FRANÇAISE DE L'ENCADREMENT CGC

UNION REGIONALE AQUITAINE

RESULTATS DE L'ENQUETE

Réalisée auprès de

l'encadrement des Pyrénées Atlantiques

Nombre de questionnaires remplis étudiés : 55

Dont : 27 Responsables d'équipes de travail.

La répartition par tranche d'âges était la suivante :

4 de moins de 30 ans
(6 non renseignés) 29 entre 30 et 49 ans
16 de plus de 50 ans

En premier lieu, il a été demandé à chacun de souligner l'importance qu'il accordait aux différents domaines influençant les conditions de vie au travail. Pour cela, une liste de 8 domaines était proposée :

- Environnement de travail (ambiances physiques,..)
- Ergonomie du poste de travail
- Ambiance au travail (harmonie dans l'équipe,...)
- Activité professionnelle (pénibilité, rythme,...)
- Charge de travail
- Horaires de travail
- Accessibilité du lieu de travail
- Contraintes vis à vis de la vie familiale.

Une note allant de **1** (si on estimait que le domaine incriminé était très peu important dans l'ensemble des causes influant les conditions de vie au travail) à **9** (si on estimait que le domaine incriminé avait beaucoup d'influence sur les conditions de vie au travail) devait être donnée à chacun des domaines cités.

Le résultat final, en cumulant les notes obtenues pour l'ensemble des questionnaires, nous donne le classement des domaines, par ordre d'importance :

Ambiance au travail (harmonie dans l'équipe)	416
Charge de travail	386
Activité professionnelle (pénibilité, rythme)	367
Contraintes vis à vis de la vie familiale	366
Environnement de travail (ambiances physiques)	321
Horaire de travail	303
Ergonomie du poste de travail	291
Accessibilité du lieu de travail	213

L'importance prise par les domaines de ***l'ambiance au sein de l'équipe de travail*** et de ***la charge de travail***, responsables de l'apparition du stress, est normale dans les conditions actuelles ; par contre, il apparaît de nouvelles préoccupations au niveau de la ***pénibilité de l'activité professionnelle*** et des ***contraintes vis à vis de la vie familiale***. A noter toutefois le peu d'importance donnée à l'***accessibilité du lieu de travail*** et à l'***ergonomie du poste de travail***.

Si on reprend ces domaines, dans leur ordre tel qu'il vient d'être défini, leurs différents champs sont classés en fonction des préoccupations déclarées des salariés :

- **Eléments concernant l'ambiance au travail...**
 - Existence de retour sur la qualité du travail (estime ou rémunération)
 - Tensions avec la hiérarchie
 - Situation d'isolement devant une situation difficile
 - Tensions avec d'autres services
 - Tensions avec les collègues
 - Tensions avec le public.

- **Eléments concernant la charge de travail...**
 - Autonomie dans le travail
 - Rythme de travail
 - Manque de temps pour réaliser la tâche prescrite
 - Autonomie vis à vis des outils disponibles
 - Concurrence forte au sein du service ou entre services.

- **Eléments concernant l'activité professionnelle...**
 - Conséquences d'une erreur sur la qualité du service ou du produit
 - Contraintes en temps d'exécution
 - Connaissance du sens et de la cohérence du travail demandé
 - Abandon fréquent d'une tâche inachevée pour en effectuer une autre
 - Conséquences d'une erreur sur la sécurité des personnes au travail
 - Attention soutenue en permanence pour réaliser la tâche
 - Coopération possible
 - Ordres ou indications contradictoires reçus fréquemment
 - Obligation d'efforts physiques répétés.

- **Eléments concernant les contraintes vis à vis de la vie familiale...**
 - Travail pendant le week-end
 - Mobilité géographique obligatoire
 - Nécessité de déplacements fréquents
 - Problèmes de non disponibilité pour le suivi de la scolarité des enfants.
 - Travail pendant les vacances scolaires

- **Eléments concernant les ambiances physiques...**
 - Bruit
 - Lumière et température dans les locaux
 - Locaux adaptés aux tâches
 - Présence de public
 - Travail en extérieur.

- **Eléments concernant l'horaire de travail...**
 - Modalité de prise des jours RTT
 - Forfait journalier
 - Horaires décalés
 - Horaires postés
 - Horaires variables.

- **Eléments concernant l'ergonomie du poste de travail...**
 - Machines adaptées
 - Positions de travail
 - Accessibilité des informations nécessaires à la réalisation de la tâche.

- **Eléments concernant l'accessibilité du lieu de travail...**
 - Possibilité de parking
 - Fréquence des embouteillages sur le parcours
 - Transport propre à l'entreprise
 - Transports en commun pratiques et aisés
 - Distance domicile-travail.

Enfin, il était demandé à chaque personne interrogée de signaler les éventuels besoins en formation, information ou, éventuellement, l'intérêt pour une aide personnalisée dans chacun des domaines qui avaient été listés précédemment. Cela était bien la partie importante de l'étude car elle nous indiquait les domaines dans lesquels des besoins en formation urgents existaient ...

Ces besoins au jour de l'enquête sont ceux pour lesquels il nous faudra former au plus tôt des formateurs compétents dans le cadre de la cellule de formation régionale CFE-CGC et dans ses antennes éventuelles dans les départements d'Aquitaine
Par la suite, il faudra bien sûr évoluer en fonction de l'émergence de nouveaux besoins ou des urgences que la conjoncture fera naître....

En nombre, les besoins exprimés sont regroupés dans les tableaux et graphiques ci-dessous :

Domaine : ENVIRONNEMENT DU TRAVAIL

	TOTAL	Bruit	Lumière, température	Locaux adaptés	Présence du public
Information	68	21	22	15	10
Formation	23	6	4	8	5
Aide Personnalisée	4	2	1	0	1

Domaine : ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL

	TOTAL	Machines adaptées	Position de travail	Accessibilité des infos nécessaires
Information	45	12	19	14
Formation	27	12	9	6
Aide personnalisée	1	0	1	0

Domaine : AMBIANCE AU TRAVAIL

	TOTAL	Tension avec le public	Tension avec les collègues	Tension avec la hiérarchie	Tension avec d'autres services	Devez-vous vous débrouiller seul lors de situations difficiles	Retours sur la qualité de votre travail
Information	75	10	13	12	13	10	17
Formation	48	8	12	8	10	6	4
Aide Personnalisée	21	2	1	8	1	5	4

Domaine : ACTIVITE PROFESSIONNELLE

	TOTAL	Une erreur a t'elle des conséquences graves sur la qualité du produit ou du service	Une erreur a t'elle des conséquences graves pour votre sécurité ou celle d'autres personnes	Devez-vous fréquemment abandonner une tâche non terminée pour en effectuer une autre	Avez-vous des contraintes de temps d'exécution	Pouvez-vous coopérer	Votre tâche oblige-t-elle à des efforts physiques
Information	92	13	10	11	8	12	8
Formation	43	6	10	3	5	2	4
Aide Personnalisée	21	2	3	3	3	1	2

	Devez-vous avoir en permanence une attention soutenue envers votre tâche	Recevez-vous souvent des ordres ou des indications contradictoires	Votre travail a-t-il pour vous une cohérence, un sens connu
Information	9	9	12
Formation	6	5	2
Aide Personnalisée	2	3	2

Domaine : CHARGE DE TRAVAIL

	TOTAL	Autonomie dans votre travail	Manque de temps pour réaliser la tâche prescrite	Rythme de travail	Concurrence forte au sein du service ou entre services	Autonomie vis à vis des outils disponibles
Information	53	10	9	11	12	11
Formation	20	7	3	0	3	7
Aide Personnalisée	16	2	5	6	1	2

Domaine : HORAIRES DE TRAVAIL

	TOTAL	Horaires postés	Horaires décalés	Jours forfaitaires	Modalité des jours RTT
Information	52	13	14	14	11
Formation	17	5	4	4	4
Aide Personnalisée	5	1	1	1	2

Domaine : ACCESSIBILITE DU LIEU DE TRAVAIL

	TOTAL	Transports en communs faciles	Transport propre à l'entreprise	Embouteillages fréquents	Possibilité de parkings
Information	54	14	13	13	14
Formation	2	0	0	1	1
Aide Personnalisée	6	2	2	1	1

Domaine : CONTRAINTE VIS A VIS DE LA VIE FAMILIALE

	TOTAL	Déplacements fréquents	Problèmes dans le suivi scolaire des enfants	Travail pendant le Week-End	Travail pendant les vacances scolaires	Mobilité géographique obligatoire
Information	55	10	10	13	11	11
Formation	9	2	2	1	1	3
Aide Personnalisée	11	2	2	3	3	1

En ce qui concerne les responsables d'équipes de travail, les actions envisagées pour améliorer l'accueil des nouveaux membres de l'équipe sont, par fréquence décroissante de proposition :

- Organisation d'un accueil spécifique au service
- Tutorat
- Amélioration de l'ambiance de travail
- Formations et information sur l' H.S.C.T.
- Information sur les projets de l'Etablissement et les objectifs du Service
- Préparation au travail en équipe
- Responsabilisation

et celles envisagées pour améliorer les conditions de vie au travail des salariés en fin de carrière au sein de l'équipe, par fréquence décroissante de proposition :

- Adaptation concertée des postes de travail
- Tutorat et valorisation des Savoirs-Faire
- Motivation de ces salariés
- Aménagement du temps de travail
- Formations complémentaires.

Une note allant de **1** (si on estimait que le domaine incriminé était très peu important dans l'ensemble des causes influant les conditions de vie au travail de ses collaborateurs) à **9** (si on estimait que le domaine incriminé avait beaucoup d'influence sur les conditions de vie au travail de ses collaborateurs) devait être donnée pour trois domaines.

Le résultat obtenu, en cumulant les notes obtenues pour l'ensemble des questionnaires, nous donne le classement des domaines, par ordre d'importance :

Management d'équipe.....	194
Organisation du travail.....	189
Pressions extérieures à l'équipe.....	136

Sur un plan plus personnel, les responsables d'équipes de travail souhaitent, pour eux-mêmes :

	TOTAL	Techniques de process	Ergonomie des postes de travail	Management d'équipe	Négociation des objectifs	Gestion du stress	Hygiène et sécurité du travail
Information	24	6	7	3	3	2	3
Formation	55	8	7	9	8	12	11
Aide personnalisée	9	0	0	2	1	5	1

En conclusion, pour le département des Pyrénées Atlantiques, on peut déduire des besoins en formation exprimés lors de cette enquête qu'une ressource locale de trois ou quatre formateurs serait envisageable. Ils pourraient être spécialisés dans :

- Ambiance au travail et harmonie dans les équipes
- Ergonomie des postes et des espaces de travail
- Gestion du stress et de ses causes.

Par contre, il faudra que l'équipe régionale comporte les formateurs nécessaires pour prendre en compte les formations des personnels aux **bases de l'hygiène et de la sécurité au travail** (y compris pour les nouvelles technologies) et pour le **management des équipes**, ou pour monter une action de sensibilisation à l'importance de facteurs considérés ici comme plus marginaux, c'est à dire ceux qui couvrent le **stress lié à la durée des transports** pour se rendre ou revenir de son travail (d'autant plus importants pour les commerciaux dont la tâche entraîne un temps important sur la route) et **l'articulation vie professionnelle-vie privée**.

Bordeaux, le 15 Novembre 2004.