Réponse au questionnaire proposé aux collègues du SIP de Saint-Brieuc sur leurs conditions de travail

Ce questionnaire a été proposé aux collègues du SIP de Saint-Brieuc. Il porte sur leurs conditions de travail dans le cadre de la réorganisation du service en pôles fonctionnels : Pôle Relation Usagers (PRU) ; Pôle Gestion Assiette (PGA) ; Pôle Recouvrement, Contentieux, Comptabilité (PRCC).

Question posée : <u>Quels sont les principaux motifs d'insatisfaction sur vos conditions de travail</u>

Le service comprend 33 agents. 19 collègues ont répondu au questionnaire.

Ce questionnaire est composé de questions « fermées sur les conditions de travail » et d'une expression libre.

- 64 % estiment que la charge de travail est trop importante
- 88 % estiment que les effectifs sont insuffisants
- 82 % ne sont pas satisfait de l'organisation du travail
- 76 % estiment les conditions de travail se sont dégradés sur les 3 dernières années.

- **<u>Conditions matérielles</u>**

Globalement les agents sont satisfaits des conditions matérielles cependant la moitié estiment qu'ils partagent leur bureau avec trop personnes.

- **<u>Divers</u>**

88 % estiment que leur travail est utile aux autres
70 % estiment qu'il existe des solutions pour améliorer vos conditions de travail
70 % estiment que dans la situation actuelle, les solutions proposées ne seront pas prises en compte.

Expression libre sur les principaux motifs d'insatisfaction :

- Les connaissances du personnel présent ne semblent pas homogènes, perturbant quand on est en phase d'apprentissage

- De mauvaises conditions d'apprentissage pour les nouveaux arrivants

-Je me sens souvent perdue et je ne suis jamais sûr(e) de ce que je dis aux usagers

- Pas de réflexion en amont pour organiser et harmoniser les pratiques au sein du SIP de demain

- Sentiment d'être livrés à nous- même pour faire face aux problématiques qui se succèdent

- Il faut davantage d'accompagnement

- Arrêter de mettre en œuvre des réformes sans discussion préalable avec les personnels concernés

- Groupe de travail en amont

-On est arrivé à un stade ou notre ressenti n'est absolument plus considéré

- Qui doit faire quoi ?

- Le téléphone en plateau est inadapté pour la qualité du travail

- L'effectif n'est pas assez nombreux par rapport à l'accueil physique et l'obligation des missions

- Mauvaise organisation

- Depuis la nouvelle organisation, tous les dossiers sont en retard et on a plus le temps de faire correctement notre travail. Du coup pression automatique si l'on est consciencieux, beaucoup plus de stress.

-Heureusement qu'il n'y a pas de statistique sur la productivité car les chiffres parleraient d'eux-même.

-Stress communiqué par le chef de service, importance donnée aux statistiques à défaut des conditions de travail (manque de personnels, de temps et de moyens).

- Il faut une meilleure organisation et revoir le concept de « sip de demain »

- Sentiment que l'on demande aux agents une polyvalence totale.

- Une dégradation assumée par le ministère, du service public rendu aux citoyens.

- En cas de périodes intenses en téléphone, le bruit généré est difficile a gérer.

- Par rapport à l'année précédente, il n'y a pas eu de « périodes creuses ». Nous étions toujours débordés et ça continue toujours aujourd'hui

-Pas assez nombreux au PRU pour assumer toutes nos missions

- La diminution des effectifs et une mauvaise organisation font que le travail perd son sens. La surcharge de travail entraîne une démotivation.

- La hiérarchie semble suivre un seul chemin, les directives de Bercy sans écouter les retours des agents sur le terrain.

- Problème de communication

- Il faut fermer les open-space car ces derniers ont dégradé nos conditions de travail

- le chef semble écouter ce qu'on lui dit mais ne veut pas entendre ce qui ne fonctionne pas. Ce qui ne nous permet pas de travailler dans de bonnes conditions.

- Il ne tient pas compte de nos propositions de solutions / aménagements alors que c'est nous qui sommes sur le terrain et qui subissons

-la charge de travail est très mal répartie entre les pôles. Les formations sont quasiment inexistantes.

- Il n'y a aucune organisation ce qui rend le travail difficile.