



# Résultats de l'enquête CHSCT à la centrale

A la demande insistante de la CGT, le CHSCT a organisé une enquête auprès de l'ensemble des personnels de l'administration centrale concernant leur environnement de travail. Cette enquête a rencontré un fort écho : 1926 agents ont répondu au questionnaire, soit 61 % des agents. Ce taux de réponse est particulièrement élevé et démontre l'intérêt majeur des collègues sur ce sujet.

Les résultats mettent en évidence un réel malaise dans notre administration. Parmi les facteurs de risques psycho-sociaux RPS, les plus évidents sont ceux liés à l'intensification du travail et aux situations de tension. L'organisation du travail est malade : mauvaise organisation, perte de sens dans les directions qui orientent la politique éducative. Dans ce cadre, les défauts de communication et le manque de bienveillance prennent des accents aigus. Enfin, la CGT a alerté à maintes reprises sur des organisations délétères et des situations de malaise très aigues : dans la mesure où l'administration n'a pas souhaité y répondre, ces situations de mal-être sont le bilan du manque de moyens et d'actions alloués à l'amélioration de nos conditions de travail.

## 1. Une intensification du travail

### Horaires dépassés

A la question : *Je dépasse régulièrement le volume horaire hebdomadaire réglementaire à l'administration centrale (38h15)*

**Plus de 60% des personnes** déclarent dépasser les horaires de travail réglementaires. C'est énorme ! Avec des situations particulièrement aigues où plus de 70% des agents sont en surcharge horaire :

Principales directions en surcharge	Taux de dépassement des horaires (en %)
<b>Ensemble</b>	<b>61 %</b>
DELCOM	82%
DNE A	76%
DREIC	75%
DGRH E	72%
DGRH ESEN	71%
DGESCO B	69%
DGESIP A	69%

Les organismes rattachés au MENESR (CNESCO, CSP, ONS, médiation...) et les missions transversales de la DGRI sont des structures dans lesquelles les horaires de travail sont particulièrement lourds, plus de 80 % des réponses indiquent le dépassement de l'horaire de travail

Deux autres indicateurs de l'intensification du travail sont l'interruption en cours de tâches et les contraintes de rythme élevées.

## Interruption en cours d'activité

A la question : *Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées nécessitant de les reprendre plus tard.*

Interrompre sa tâche, c'est se mettre sous pression, c'est ressentir de l'urgence, c'est une désorganisation dans son activité. Or **plus des 2/3 des agents (68,1%)** sont soumis à ces interruptions. Dans certains services, **ce taux dépasse les 80% : DELCOM, DGRH E et DGRH ESENER, DGESCO A.**

## Contraintes de rythme élevées

Question : *Dans mon travail, je suis soumis.e à des contraintes de rythme élevées.*

Là encore, le sentiment de pression est immense : **70,9% des agents** répondent positivement à cette question. Sans surprise, arrivent en tête de liste de la pression avec **plus de 80%** : DELCOM, DGRH ESENER, DGRH E. Suivent avec **plus des trois quarts des agents sous pression** : DREIC, DNE A et B, DGESCO A et B, DGESIP.

La CGT a déjà dénoncé plusieurs fois les réductions d'effectifs qui entraînent une surcharge de travail. Ceci apparait nettement dans ces réponses.

Mais la CGT dénonce en particulier comme facteurs de fragilisation :

- L'emploi de contractuels précaires comme à la DELCOM ;
- Les réorganisations qui s'accompagnent de suppressions de postes Par exemple, la DREIC a subi 4 réorganisations en 15 ans et a perdu plus de 50% de ces effectifs avec une érosion permanente ;
- Les politiques fluctuantes en fonction des gouvernements obligeant à répondre dans l'urgence aux nouveaux ordres et à mettre à la poubelle les travaux précédents : DNE, DGESCO, DGESIP ;
- Les problèmes de tension avec les encadrants : c'est le cas, en particulier, pour les services de la DGRH E et DGRH ESENER.

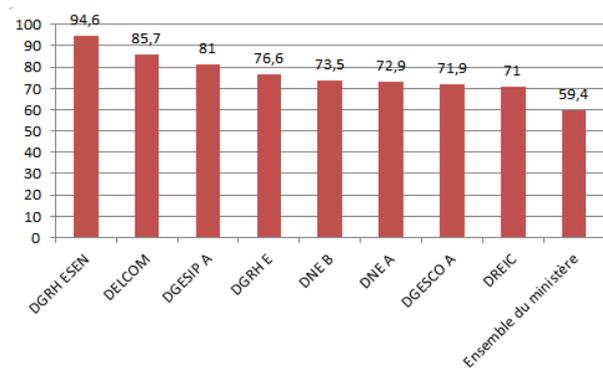
## 2. Une atmosphère de travail tendue

Trois questions portent sur les tensions au travail et le mal-être.

### Confrontation à des situations de tension

Question : *Dans mon travail, je suis confronté.e à des situations de tension.*

Presque 60% des agents ont été confrontés à des situations de tension. Cependant, certains services sont particulièrement touchés. Ainsi **95% des agents de la DGRH ESENER répondent positivement !** Mais aussi **plus de 80% des agents de la DELCOM et de la DGESIP A** ; enfin plus de 70% des agents de la DNE A et B, de la DGESCO A, de la DGRH E et de la DREIC.



Des agents trop souvent confrontés à des situations de tension

## Être tendu au travail

Question : Je me sens tendu.e ou énervé.e dans mon travail

**42,5 % des agents se sentent tendus ou énervés** au travail au ministère, soit **4 personnes sur 10**. Mais ce sont **les 2/3 des agents** qui se trouvent en situation d'énervement au sein de **la DELCOM, la DGRH E et la DGRH ESENESR** et plus de la moitié des personnels de la DEPP, de la DGESCO A, de la DGESIP A et à la DNE B.

## Appréhension à venir au travail

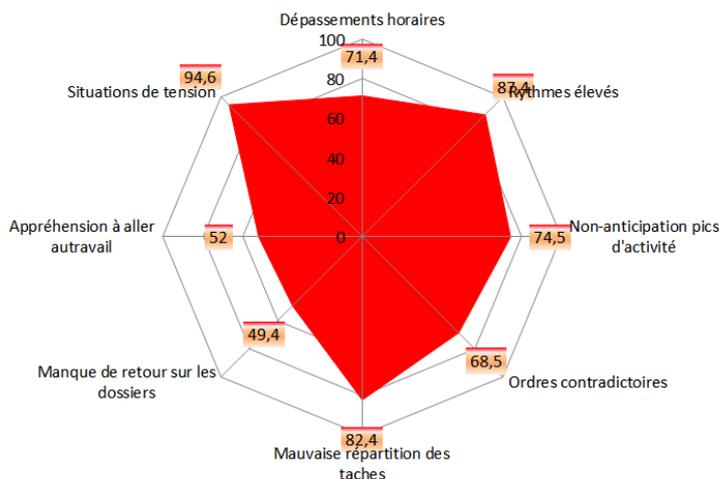
**Presque un tiers des agents appréhende de venir au travail**. Que dire d'une organisation où un tiers des personnes ont la boule au ventre pour venir au travail ! Quel que soit le service au moins une personne sur 5 appréhende de venir travailler. Ces chiffres inquiétants concernent **plus de la moitié des personnels de la DGRH ESENESR** et **4 personnes sur 10 ont la boule au ventre** à la **DNE B**, à la **DGESIP A**, à la **DELCOM**, à la **DGESCO A**, à la **DEPP**...

Ces questions montrent la mauvaise qualité des relations au travail au ministère. Certains services surchargés en quantité de travail ont une bonne résilience quand d'autres subissent la double peine (surcharge et incapacité à accompagner les agents)

## 3. Des services particulièrement en difficulté

### DGRH ESENESR et DGRH E : des services en souffrance

Tous les indicateurs sont au rouge à l'ESENESR Et dans une moindre mesure à la DGRH E.



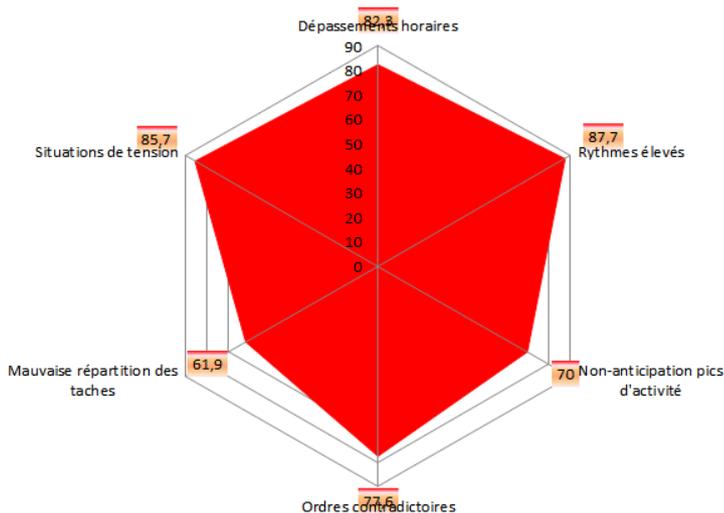
Carte des facteurs RPS à la DGRH ESENESR

Surcharges de travail et tensions au travail comme le montrent les focus précédents caractérisent les DGRH E et DGRH ESENESR.

En plus, la DGRH ESENESR souffre également d'une mauvaise organisation du travail : mauvaise répartition des tâches, ordres contradictoires, non-anticipation des pics d'activité, manque de retours sur les dossiers...

### DELCOM : Surcharge de travail et précarité

La Délégation à la communication concentre les difficultés de la surcharge de travail entraînant une désorganisation qui dégradent les conditions de travail. C'est le service où le dépassement des horaires de travail est le plus élevé (82,3%). Il est à noter que c'est également le service concentrant le plus de contractuels à l'administration centrale.



### Carte des facteurs RPS à la DELCOM

A la surcharge de travail traduite par des dépassements d'horaires hebdomadaires généralisés et les rythmes élevés, s'ajoutent des situations de tension généralisées, une mauvaise répartition des tâches, des ordres contradictoires, une non-anticipation des pics d'activité.

## DGESCO : Une direction qui combine les incertitudes liées aux changements politiques à un fonctionnement rigide

A des horaires chargés (65% des personnels dépassent l'horaire hebdomadaire, rythmes élevés, tâches interrompues), la DGESCO est le lieu où **l'autonomie au travail est la plus faible** : taux les plus bas à la possibilité de prendre des décisions soi-même ou sur la possibilité d'influencer le déroulement du travail. **L'organisation du travail y est défaillante** : ordres contradictoires, mauvaise répartition du travail, non-anticipation des pics d'activité. **Le sens du travail y est aussi le plus faible** : c'est la direction où globalement le travail est le moins reconnu comme utile, où la liberté d'expression sur son travail est la plus faible, où les échanges sur les dossiers sont le moins existants, où le retour sur les dossiers est le plus faible... Cette dégradation de la qualité du travail est particulièrement marquée à la **DGESCO A où plus de 40% des personnes sont amenées à faire des choses qui vont à l'encontre de leurs valeurs personnelles**.

## Aucun service n'échappe aux risques RPS

Les facteurs de risque sont différents selon les services :

- DREIC : 91,2 % personnels de la sont incertains sur le maintien de leurs missions.
- DNE A et DNE B : c'est également le cas pour 60,8 % des personnes de la DNE A et pour plus de la moitié de la DNE B.
- DNE B : les conditions de travail sont peu enviables : mauvaise répartition des charges de travail, pics d'activité non anticipés, manque d'autonomie, manque de reconnaissance et de soutien de la hiérarchie, manque de retours sur les dossiers.
- DAJ : aucune autonomie 63,6 % des personnes ne peuvent pas prendre des décisions concernant leur travail. C'est également la direction où les personnes ont le moins la possibilité d'influencer leur travail.