

## **Compte-rendu enquête Plateau Naxos et focus sur l'équipe Lufthansa**

### **Le questionnaire**

Nous avons observé un bon taux de participation : près de la moitié des formulaires ont été renseignés.

L'enquête a été bien reçue, une personne s'est même précipitée pour remplir le formulaire.

> Note : Cette personne travaille dans l'équipe Lufthansa.

### **Le stress**

Près d'un-e salarié-e sur 5 se plaint de son environnement de travail (relations humaines et conditions de travail).

> Ce chiffre monte à 40% pour les salarié-e-s dans l'équipe Lufthansa.

Plus des trois quarts des salarié-e-s disent avoir déjà été en situation de stress (80% dans l'équipe Lufthansa).

> Dans tous les cas sauf un, ce stress a été engendré par le travail chez le client (1 seul généré par Ausy).

> Tous les problèmes ayant engendré ce stress ont été résolus.

>> cela signifie uniquement que les personnes interrogées ne s'estiment plus en situation de stress au moment de l'enquête.

Ce stress impacte la santé des salarié-e-s !

> Une personne affiche avoir des problèmes de sommeil (la seconde semble être une erreur de remplissage).

> Près du quart du personnel interrogé se dit "nerveux" (40% dans l'équipe Lufthansa).

Ce stress est susceptible d'être généré par :

> Des objectifs peu clairs (20% chez Lufthansa).

> De nombreux changements (60% s'en plaignent).

> Une vision à court terme (41% et même 80% chez Lufthansa).

> (Lufthansa) Un travail répétitif (60%) et monotone (60%) bien que complexe (60%) et trop rarement intéressant (20%) et créatif (0%).

> Le futur déménagement à Villeneuve-Loubet (locaux de Texas Instruments).

### **Satisfaction des salarié-e-s**

Les salarié-e-s s'estiment satisfait-e-s de leur mission dans plus de 80% des cas et seulement 60% chez Lufthansa.

Les principaux reproches formulés sont :

> manque d'évolution de carrière,

> manque de suivi et de communication d'Ausy (jusqu'à un sentiment d'abandon parfois),

> manque de confort (mobilier, téléphone...),

> manque de visibilité : 0% de vision à long terme, 41% de vision à court terme (80% sur Lufthansa),

> manque d'intérêt dans le travail, peu de créativité, travail trop répétitif,

> méthodes de travail peu épanouissantes car obsolètes (20% chez Lufthansa).

La satisfaction relative des salarié-e-s semble en contradiction avec les éléments remontés, ce qui peut être expliqué par :

> Le fait que le champ "satisfaction" était un champ ouvert, à renseigner manuellement,

> Le soleil de la région (Valbonne fait partie des agences où les salarié-e-s se sentent le mieux selon l'enquête Technologia nationale),

> La malheureuse idée reçue consistant à croire que stress et nervosité font partie du métier.

## Conclusion

Il va falloir être vigilant, particulièrement concernant les équipes Lufhansa et DDS !

Les points positifs de l'enquête :

- \* Des objectifs jugés suffisamment clairs dans 94% des cas.
- \* Une charge de travail qui est n'estimée excessive que dans 6% des cas.
- \* Les effectifs sont jugés suffisants par plus de 80% des salarié-e-s.
- \* La compétition n'est qualifiée d'exacerbée que par une seule personne interrogée (équipe DDS).
- \* Aucune des personnes interrogées ne s'estime harcelée.

La problématique semble liée au fait que les salarié-e-s AUSY du plateau Naxos sont en immersion chez le client.

Ce qui peut poser les problèmes suivants :

- \* Le sentiment de non-appartenance à l'entreprise pour un-e salarié-e immergé-e chez le client.
- \* Détection tardive du mal-être du salarié-e qui ne sait pas à qui il/elle doit s'adresser en priorité.
- \* La responsabilité légale de AUSY envers son personnel, même s'il est dédié chez un client.

## Préconisations

Ce que le syndicat CGT AUSY préconise pour améliorer les conditions de travail du personnel sur le plateau Naxos :

- \* Renforcer la communication de l'agence commerciale
- \* A commencer par un entretien :
  - Avec qui ? Avec le/la manager \_et\_ un IRP CGT (comme chez IBM).
  - Quand ? Dans le mois.
  - Pourquoi ? Identifier les causes de stress et de mal-être pour y palier et ainsi remotiver/redynamiser les employé-e-s.
- \* Il faudra s'inquiéter des points suivants avec chacun-e des salarié-e-s :
  - Bien-être au travail : que peut-on faire pour améliorer le quotidien ? (chaise ergonomique, clavier USB...)
  - Santé des personnes : quelle(s) action(s) mener pour réduire la nervosité ? (staffer, changer de mission...)
- \* Le suivi de mission doit pouvoir mettre en lumière ce mal-être au sein d'un client ou d'une équipe client.
  - Identifier ce qu'il faudrait éventuellement changer/améliorer pour encore mieux protéger les salariés.
- \* Accorder une priorité importante à toutes ces préconisations.