

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.