

**Enquêtes
Conditions de Travail
4 CRC
Lille-Lyon
Marseille-Nanterre**

6 Septembre 2022



**Construisons l'avenir,
Ensemble !**

Table des matières

❖	Introduction	Page 3
❖	Les 4 CRC en quelques chiffres	Page 4
❖	Coordination de l'enquête	Page 5
❖	Méthodologie de l'Enquête : Gollac	Page 6
❖	Participation	Page 7 à 9
❖	Note de Lecture : Codes de Couleurs	Page 10
❖	Synthèse : 4 CRC Versus Services Centraux	Page 11
❖	Synthèse : Cartographie 4 CRC Versus Services Centraux	Page 12
❖	Synthèse : 14 Indicateurs 4 CRC Versus Services Centraux	Page 13
❖	Synthèse : Niveau de Fatigue, de Stress et de Qualité du Travail	Page 14
❖	Synthèse : Différences Homme/Femme	Page 15
❖	Détail : 1- Intensité et temps de travail	Page 16 à 18
❖	Détail : 2- Exigence Emotionnelle	Page 19
❖	Détail : 3- Autonomie	Page 20 à 21
❖	Détail : 4- Rapports Sociaux au Travail	Page 22 à 26
❖	Détail : 5- Conflit de Valeur	Page 27
❖	Détail : 6- Insécurité de la Situation de Travail	Page 28 à 29
❖	Détail : 7- Télétravail	Page 30
❖	Conclusions et Prochaines Etapes	Page 31

Introduction

Depuis des années, nos élus ont constaté une dégradation notable des conditions de travail dans les CRC. A plusieurs reprises, nos élus sont intervenus pour corriger les dérives et tenter d'améliorer les parcours métiers. Nos constats actuels sont issus de nos propres expériences et du fruit des échanges avec les salariés.

Si la nature des évolutions observées et le degré des impacts mesurés dépendent du CRC, les tendances communes aux 4 CRC se dégagent très clairement : Charge de travail excessive, Organisation du travail et des Contrôles à la minute, Manque de moyens, Absence de reconnaissance et de perspectives d'évolution, Incertitude du maintien de l'emploi... En conséquence, le taux d'Absentéisme et le « Turn-Over » ont atteint des niveaux records. Nos échanges avec les salariés ont permis de constater un niveau moral et de motivation très bas voire inquiétant dans les CRC.

Pour nous, il est donc urgent de faire de la lumière sur la situation globale des conditions de travail dans les 4 CRC pour arriver à cerner précisément les défauts de l'organisation du travail et de les faire évoluer. De plus, tout en garantissant la confidentialité totale des échanges avec les salariés concernés, le constat des problématiques dues aux organisation du travail, doit être réalisé de la façon la plus transparente possible, en terme de méthodologie, pour être partageable avec les responsables, dirigeants des CRC.

L'objectif de notre enquête est de dresser, de manière peu contestable, une situation sur les conditions actuelles du travail dans les 4 CRC, tout en gardant ce qui est spécifique à chacun. Situation à partir de laquelle, nous pourrons bâtir avec les salariés, les propositions et les revendications pour améliorer nos conditions de travail.

Les 4 CRC

En chiffres et dates :

805 salariés gèrent en interne toute la relation client de la Société Générale

4 centres de relation clients à Lyon, Lille, Marseille et Nanterre

6 millions d'appels téléphoniques reçus en 2020 (8 millions en 2019)

80 heures de formation par an et par salarié

22 connexions par mois en moyenne sur l'appli mobile de la banque

10 000 écoutes par an dans les centres d'appels

2001 : ouverture du service du premier centre de relation client pour la prise de RDV en agence puis au serviciel (gestion des plafonds de carte, commande de chéquier, banque au quotidien...)

2008-2009 : lancement à la vente de produits simples, puis du crédit à la consommation et des produits d'épargne

2015 : extension du périmètre à l'assurance des biens et des personnes

2021 : début du service à distance pour les 250 000 clients professionnels de la banque

Coordination de l'enquête : Les 4 CRC



Coordinateur de l'enquête
Johan PRAUD, CRC de Lyon
Représentant des Salariés au Conseil d'Administration



Responsable local
Xavier ESPATOLERO
Délégué Syndical du CRC de Nanterre



Responsable local
Maxime CAILLEAUX
Secrétaire du CSE du CRC de LYON



Responsable locale
Samia MOKADDEM
Déléguée Syndicale CRC de MARSEILLE



Responsable local
Pierre ROSA
Secrétaire du CSE du CRC de LILLE

Méthodologie de l'Enquête : Gollac

► Le cadre d'analyse de cette enquête s'appuie sur les six dimensions du travail reconnues par le rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail coordonné par Michel Gollac :

- Intensité et temps de travail
- Exigences émotionnelles
- Autonomie au travail
- Rapports sociaux au travail
- Conflits de valeur
- Insécurité de la situation de travail

► Ces dimensions ne doivent pas être envisagées séparément et leurs effets dépendent aussi de la durée d'exposition.

Intensité et temps de travail			Exigences émotionnelles	Autonomie au travail		Rapports sociaux au travail				Conflit de valeur	Insécurité de la situation de travail		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Contraintes de rythme de travail	Complexité du travail	Moyens alloués	Exigences émotionnelles	Autonomie procédurale	Utilisation et développement des compétences	Soutien de la part des collègues	Soutien de la part de la hiérarchie	Violence interne et externe au travail	Reconnaissance au travail et perspectives d'évolution	Système de veille et d'alerte	Conflit de valeur	Insécurité socio-éco	Conduite du changement

Le questionnaire permet :

- D'identifier les points forts à maintenir au regard des évolutions à venir.
- De repérer les sujets qui posent problème et les populations en difficulté.
- De déterminer les leviers d'action pour construire une politique de prévention.
- Attention, il ne sera pas possible d'agir à l'identique sur l'ensemble de ces facteurs de tension, certains peuvent être structurels et/ou externes à l'établissement et ne permettent pas une réelle maîtrise. Toutefois agir au sein de chaque dimension sur les principaux facteurs de tension est une garantie d'amélioration des conditions de travail.

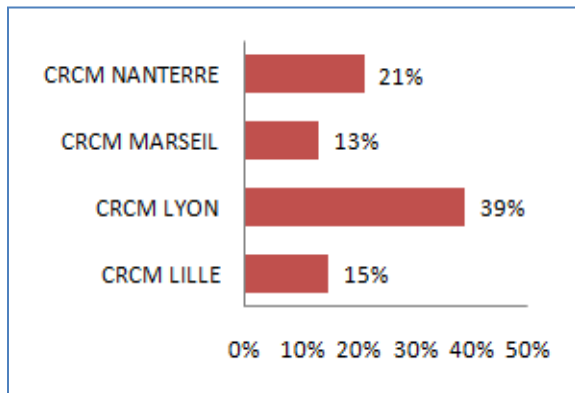
❖ La méthode utilisée pour notre enquête s'appuie sur le modèle d'analyse « Gollac », modèle très utilisé actuellement par les Universitaires (Sociologues du Travail) et les Praticiens (Cabinets de Conseil) dans les études similaires. Nous avons déployé notre enquête dans le strict cadre préconisé, à la fois sur la mise en place du questionnaire et la méthode d'analyse des réponses afin de garantir la qualité de nos résultats.

❖ De plus, le même questionnaire a été utilisé par le cabinet SECAFI pour analyser les conditions de travail des BU/SU des Services Centraux, à l'occasion des RCC de 2021. Les résultats de l'enquête SECAFI seront repris ici comme éléments de comparaison.

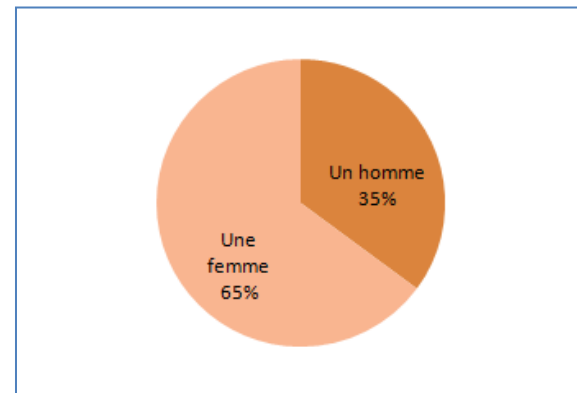
Participation : 1/3 Synthèse

- ❖ Le questionnaire a été ouvert par internet du 1er juin 2022 au 30 juin 2022. L'ensemble des salariés des 4 CRC ont été informés par email professionnel.
- ❖ La CGT a mis en place les conditions nécessaires pour garantir la confidentialité des données et l'anonymat des salariés. De plus, la méthodologie d'analyse des réponses est basée sur les statistiques, ou les données collectives, effaçant ainsi les aspects individuels.
- ❖ Le taux de participation a été important sur les 4 CRC (21.2%, avec un pic de participation de 39% à Lyon), soit 171 réponses sur un nombre total de 805 salariés sur les 4 CRC. Le taux de retour est un bon taux, compte tenu du type de questionnaire (très long 60 questions) et émanant d'une organisation syndicale.
- ❖ Le questionnaire a été très bien perçu par les répondants : la question « *Indiquez l'intérêt que vous avez trouvé à répondre à ce questionnaire (de 0 à 10)* » a reçu une note moyenne de 8.47/10. A titre de comparaison, le même questionnaire déployé dans Services Centraux a une note d'utilité de 7.27.

Participation : 2/3



Taux de retour par CRC = 21,2%

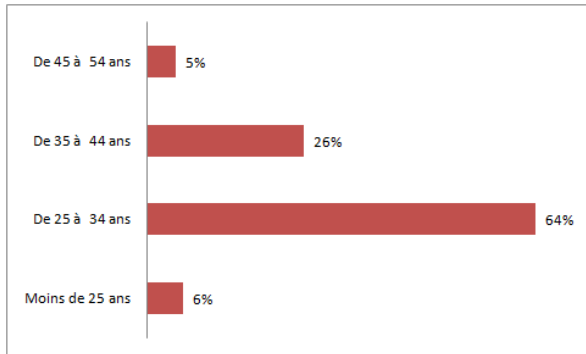


Répartition H/F des répondants
(Représentative de la répartition H/F dans les CRC)

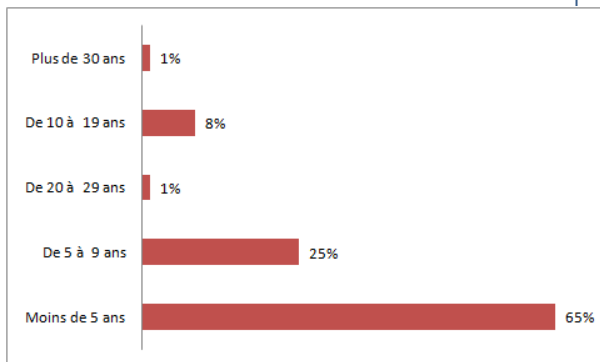
Civilité	CRCM LILLE		CRCM LYON		CRCM MARSEILLE		CRCM NANTERRE		Total	
Homme	82	40%	67	36%	80	37%	82	42%	311	39%
Femme	123	60%	118	64%	139	63%	114	58%	494	61%
Total	205	100%	185	100%	219	100%	196	100%	805	100%

Salariés par CRC en composition H/F (Données RH Juin 2022)

Participation : 3/3 Comparaison avec Les Services Centraux



Les 4 CRC



Les données soulignent les différences sociodémographiques importantes dues à la diversité des activités.

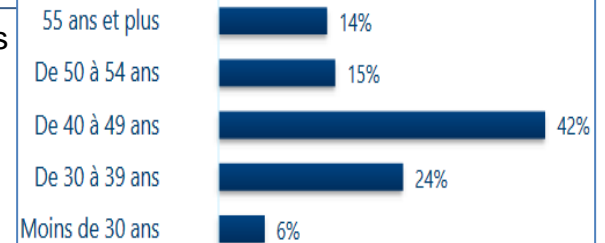
Dans les CRC :

- 70% des répondants ont moins de 34 ans (30% dans les Centraux)
- 90% ont moins de 10 ans d'expérience (29% dans les Centraux)

❖ Profil des salariés des CRC : Jeunes en début de carrière

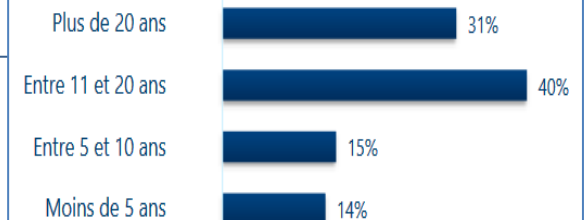
❖ Profil des salariés des Centraux : Séniors et expérimentés

Répondants par tranche d'âge



Les Centraux

Répondants par ancienneté



Note de Lecture : Codes de Couleurs

▶ Pour favoriser la lecture, nous utilisons un code couleur qui met en évidence les réponses les plus favorables et les plus défavorables.

▶ Par convention :



▶ : note **supérieure à 20**

▶ Elles représentent les déterminants du **travail à préserver** sur lesquels s'appuyer



▶ : note **comprise entre 0 et 20**

▶ Elles représentent les déterminants du **travail à surveiller**.



▶ : note **inférieure à 0**

▶ Elles représentent les déterminants du **travail à améliorer**.

▶ Attention, ces données sont à examiner en fonction du contexte de chaque question et non en valeur absolue.

Synthèse : 4 CRC Versus

Services Centraux

❖ Dans l'ensemble, les résultats de l'enquête montrent une situation de travail très insatisfaisante. A l'exception des relations sociales au travail (en vert), les indicateurs sont soit à améliorer (en rouge) soit à surveiller (en jaune).

❖ Les résultats des 4 CRC contrastent fortement avec ceux des Centraux (à l'exception de la perception de l'insécurité de la situation de travail, sans surprise compte tenu du contexte économique actuel de tous les secteurs).

❖ La situation de travail rapportée par l'enquête menée dans les Services Centraux en 2021 a été jugée dans l'ensemble, plutôt satisfaisante, exception faite des indicateurs :

- L'intensité et le rythme de travail : les répondants estiment avoir une quantité de travail excessive, et un travail largement soumis à des pics d'activité, ce qui les amène à dépasser leurs horaires. Le sentiment d'interruption de tâches et d'avoir des demandes ou directives contradictoires est aussi très présent.
- Si les moyens alloués en général sont perçus globalement de façon positive, ce n'est pas le cas des moyens humains, qui sont jugés insuffisants...

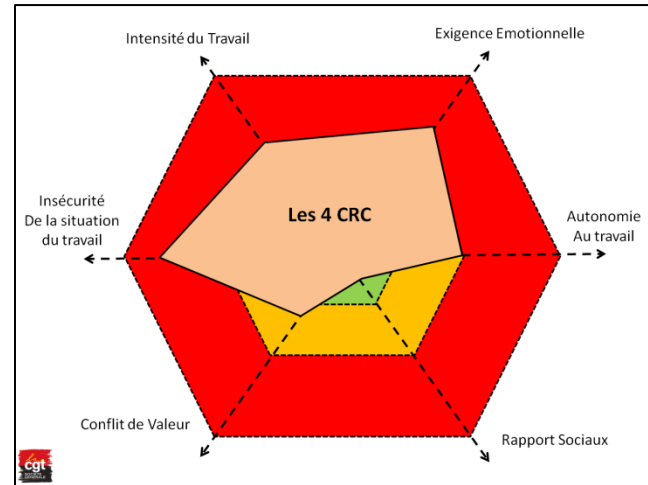
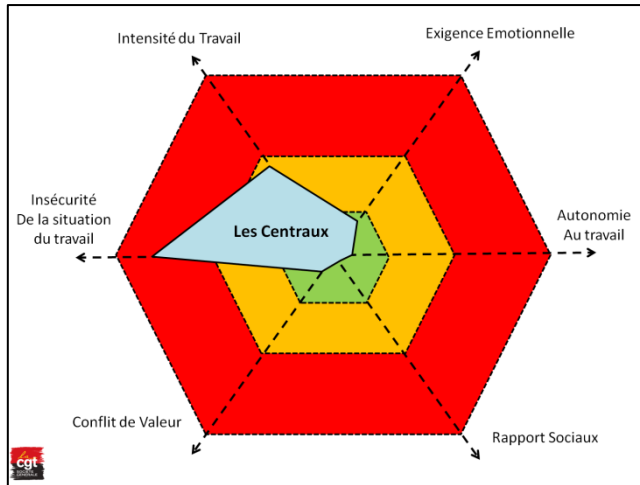
Libellé Groupe	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERRE
Gollac	5	0	7	5	4
G1 Intensité et Temps de Travail	-5	-10	0	-10	-6
G2 Exigences émotionnelles	-8	-11	-7	0	-15
G3 Autonomie au travail	0	-9	1	6	3
G4 Rapport Sociaux au Travail	38	33	45	32	34
G5 Conflit de valeur	16	17	18	14	12
G6 Insécurité de la Situation de Travail	-13	-19	-15	-14	-4

Les 4 CRC

	SOCGEN	SITE		BU/SU						
		Paris	Nantes	MARK	SGSS	GBSU	HRCO	COMM	CPLÉ	RISQ
GOLLAC	21	21	20	22	21	22	22	24	21	19
G1. INTENSITÉ ET TEMPS DE TRAVAIL	3	4	0	2	2	4	11	4	3	0
G2. EXIGENCES ÉMOTIONNELLES	24	25	17	25	18	30	22	27	28	24
G3. AUTONOMIE AU TRAVAIL	36	36	39	39	37	35	34	38	39	34
G4. RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL	42	41	46	40	44	42	40	40	42	38
G5. CONFLIT DE VALEUR	33	33	34	34	35	33	34	36	33	30
G6. INSÉCURITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAIL	-13	-13	-16	-10	-13	-14	-10	-2	-18	-15

Les Centraux

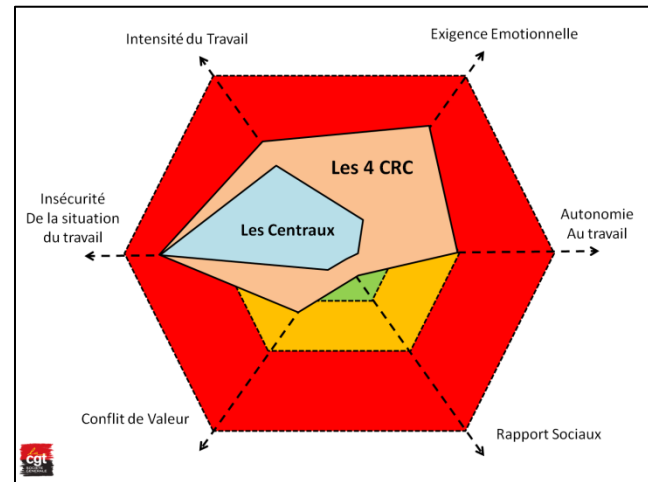
Synthèse : Cartographie 4 CRC Versus Services Centraux



❖ **La représentation graphique montre bien une situation de travail largement plus dégradée dans les 4 CRC que dans les Centraux.**

❖ **Sur 6 axes d'analyse :**

- **CRC : 4 sont à améliorer et 1 à surveiller**
- **Centraux : 1 à améliorer et 1 à surveiller.**



Synthèse : 14 Indicateurs 4 CRC Versus Services Centraux

❖ **Intensité du Travail** : Les répondants estiment avoir des quantités de travail excessives avec des pics d'activité, dans la journée, extrêmement importants. Le travail est jugé complexe et les moyens techniques et informationnels insuffisants.

❖ **Exigence émotionnelle** : Les conseillers sont impactés de manière très importante par la tension avec les clients. La plupart affirment qu'ils doivent faire semblant d'être de bonne humeur au travail.

❖ **Autonomie** : L'absence de l'autonomie dans le travail ressort clairement. Les salariés pensent qu'ils sont peu associés aux décisions qui concernent leur travail, et qu'ils n'ont que très peu de liberté sur la manière de réaliser leur travail. Ils ont également de grandes difficultés pour interrompre leur travail quand ils en ressentent le besoin et la plupart pensent que le travail ne leur permet pas d'utiliser pleinement leurs compétences.

❖ **Rapport Sociaux au Travail** : Si les relations entre collègues et la hiérarchie sont jugées bonnes, l'absence de reconnaissance dans le travail par la hiérarchie et dans la rémunération ressort clairement. La faible perspective d'évolutions et le manque d'équité dans la promotions sont fortement ressentis.

❖ **Conflit de Valeur** : C'est sans surprise que les salariés déclarent s'ennuyer dans leur travail, signe de frustration et de manque de motivation.

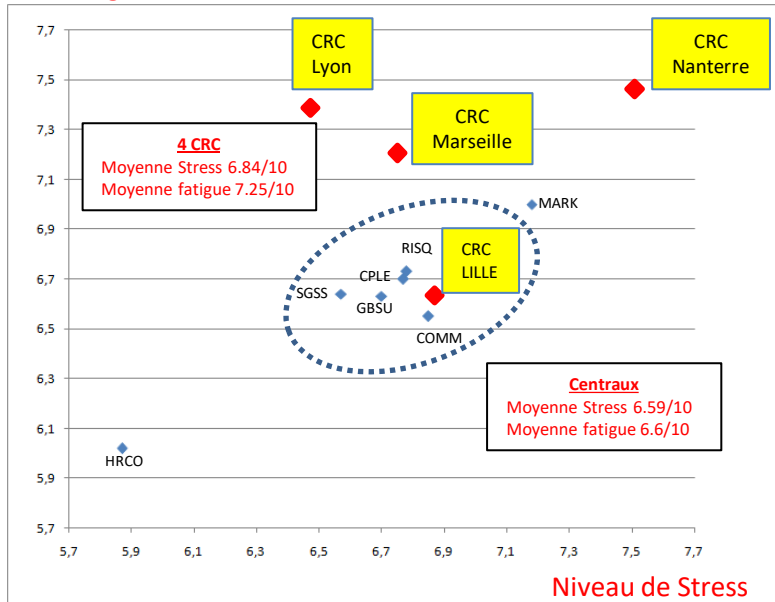
❖ **Insécurité de la situation au travail** : Cet indicateur obtient des résultats très négatifs. Les répondants sont très inquiets de l'avenir de l'entreprise et estiment avoir une vision insuffisante des orientations prises. Ils se disent incertains du maintien de leur activité.

	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERRE
G1_I1. Contraintes de Rythme de Travail	-5	-11	-2	-13	-2
G1_I2. Synthèse Complexité du Travail	-13	-24	-7	-8	-19
G1_I3. Synthèse Moyens Alloués	4	5	8	-8	4
G2_I4. Synthèse Exigences émotionnelles	-8	-11	-7	0	-15
G3_I5. Synthèse Autonomie procédurale	-11	-19	-14	0	-7
G3_I6. Synthèse Utilisation et Développement des Compétences	11	1	15	12	13
G4_I7. Synthèse Soutien de la Part des Collègues	66	47	75	74	58
G4_I8. Synthèse Soutien de la Part de la Hiérarchie	62	63	71	36	62
G4_I9. Synthèse Violence Interne et Externe au Travail	50	53	53	49	43
G4_I10. Synthèse Reconnaissance au Travail et Perspectives d'évolution	-20	-23	-17	-22	-22
G4_I11. Synthèse Système de veille et d'Alerte	33	24	43	22	29
G5_I12. Synthèse Conflit de valeur	16	17	18	14	12
G6_I13. Synthèse Insécurité Socio-Economique	-23	-30	-26	-25	-10
G6_I14. Synthèse Conduite du Changement	-3	-7	-4	-4	2
G7_I15. Télétravail	47	58	51	40	36

	SOCGEN	SITE		BU/SU							
		Paris	Nantes	MARK	SGSS	GBSU	HRCO	COMM	CPL	RISQ	
G1_I1. CONTRAINTES DE RYTHME DE TRAVAIL	-16	-15	-20	-19	-18	-15	-6	-21	-17	-21	
G1_I2. COMPLEXITÉ DU TRAVAIL	-8	-7	-10	-15	-7	-7	-2	-4	-8	-12	
G1_I3. MOYENS ALLOUÉS	34	35	30	40	31	34	41	36	36	34	
G2_I4. EXIGENCES ÉMOTIONNELLES	24	25	17	25	18	30	22	27	28	24	
G3_I5. AUTONOMIE PROCÉDURALE	40	40	38	45	38	41	40	42	41	36	
G3_I6. UTILISATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	33	32	40	34	36	29	29	35	37	32	
G4_I7. SOUTIEN DE LA PART DES COLLÈGUES	55	54	62	50	59	54	53	56	56	52	
G4_I8. SOUTIEN DE LA PART DE LA HIÉRARCHIE	52	51	58	59	55	52	43	47	52	53	
G4_I9. VIOLENCE INTERNE ET EXTERNE AU TRAVAIL	68	67	71	66	71	69	68	62	68	61	
G4_I10. RECONNAISSANCE AU TRAVAIL ET PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION	0	0	0	1	0	4	-1	0	0	-4	
G4_I11. SYSTÈME DE VEILLE ET D'ALERTE	32	31	40	24	37	31	35	34	32	26	
G5_I12. CONFLIT DE VALEUR	33	33	34	34	35	33	34	36	33	30	
G6_I13. INSÉCURITÉ SOCIO-ÉCONOMIQUE	-31	-31	-30	-28	-29	-30	-29	-15	-39	-32	
G6_I14. CONDUITE DU CHANGEMENT	4	5	-1	8	3	2	9	10	3	3	

Synthèse : Niveau de Fatigue, de Stress et de Qualité de Vie au Travail

Niveau de Fatigue

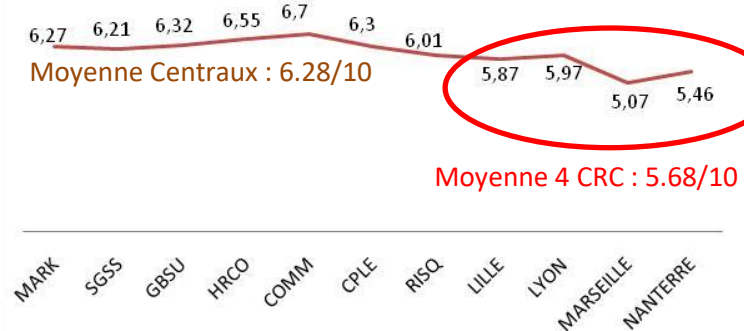


Il est à noter que les répondants du CRC de Nanterre estiment qu'ils sont plus stressés et fatigués que MARK réputé pour avoir les activités les plus stressantes de la banque !

Les trois indicateurs sont cohérents avec les autres indicateurs de l'enquête :

- ❖ Les 4 CRC estiment avoir une qualité de vie plus mauvaise que celle des répondants dans les Services Centraux.
- ❖ À l'exception du CRC de Lille, les autres CRC sont plus Fatigués et/ou Stressés que les Services Centraux

Qualité de Vie au Travail



Synthèse : Différences Homme/Femme

		Dimensions	Questions	Moyenne pondérée	Un homme	Une femme
G3	I5	Autonomie procédurale	Question 19 : Mon travail me permet de prendre des décisions moi-même	-6	6	-12
G3	I5	Autonomie procédurale	Question 20 : Je suis associé aux décisions qui concernent mon travail	-4	-13	1
G4	I11	Système de veille et d'Alerte	Question 44 : Des solutions sont apportées aux difficultés rencontrées	3	-3	6
G6	I13	Insécurité Socio-Economique	Question 52 : J'ai des incertitudes quant au maintien de mon activité actuelle	1	19	-8

Les résultats ne montrent pas de résultats très différents entre les répondants Femmes et Hommes à l'exception des questions concernant :

- l'Autonomie : Les femmes pensent, plus fortement, que le travail ne leur permet pas de prendre les décisions par elles-mêmes (H = 6; F = -12). Les hommes estiment qu'ils sont très éloignés des décisions concernant leur travail (H=-13; F=1).
- Des solutions apportées aux difficultés rencontrées (H=-3; F=6)
- Insécurité de l'emploi ou certitude quant au maintien de l'activité actuelle (H=19; F=-8)

1- Intensité et temps de travail 1/3

Questions	Centraux	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERR
Question 1 : Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement mon travail	22	11	-4	15	9	17
Question 2 : On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive	-1	-22	-29	-19	-17	-27
Question 3 : Mon travail est soumis à des pics d'activité	-68	-77	-84	-76	-74	-76
Question 4 : Il m'arrive de dépasser mes horaires	-58	20	27	18	2	33
Question 5 : Je concilie facilement ma vie privée et ma vie professionnelle	23	41	36	54	14	41
G1_I1. Contraintes de Rythme de Travail (avec dépassement horaire)	-16	-5	-11	-2	-13	-2
G1_I1. Contraintes de Rythme de Travail (sans dépassement horaire)	-6	-12	-21	-7	-17	-11

- Les répondants ne disposent pas de temps nécessaire pour une quantité jugée très excessive.
- Les pics d'activité dans les CRC sont sur certaines plages horaires dans la journée. Dans les Centraux des pics d'activité sont périodiques de type mensuels, trimestriels.
- Les dépassements d'horaires ne concernent pas les conseillers des CRC qui « badgent », d'où le retour plutôt bon dans les CRC. Si on retire ce critère, les contraintes de « Rythme de Travail » sont jugées plus sévères.

1- Intensité et temps de travail 2/3

Questions	Centraux	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERR
Question 6 : Mon travail fait l'objet de contrôles excessifs	31	-36	-58	-33	-24	-35
Question 7 : Je reçois des demandes ou des directives contradictoires	14	34	36	39	55	11
Question 8 : Mes tâches sont interrompues avant d'être achevées	-49	-3	-20	4	-19	9
Question 9 : Une erreur dans mon travail peut entraîner des conséquences graves	-27	-48	-53	-39	-45	-61
G1_I2. Synthèse Complexité du Travail	-8	-13	-24	-7	-8	-19

- Le travail fait l'objet des contrôles jugés extrêmement excessifs (opposition dans les Centraux)
- La crainte de l'erreur est très importante (-48)
- Les tâches sont interrompues avant d'être achevées

1- Intensité et temps de travail 3/3

Questions	Centraux	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERR
Question 10 : Mon environnement de travail (hors télétravail) est agréable	46	21	22	29	14	11
Question 11 : Je bénéficie des formations nécessaires pour faire mon travail	33	29	33	33	14	28
Question 12 : Les moyens techniques sont inadaptés à la réalisation de mes tâches	22	-11	0	-10	-33	-7
Question 13 : Mon service a les moyens humains pour réaliser ses missions	1	9	0	11	12	11
Question 14 : Je dispose des informations nécessaires pour faire un travail de qualité	69	-27	-29	-21	-48	-22
G1_I3. Synthèse Moyens Alloués	34	4	5	8	-8	4

- Les salariés ne disposent pas d'information ni des moyens techniques pour réaliser leur travail. Il est à noter que le manque d'information n'est pas forcément dû aux formations (jugées bonnes +29)
- L'environnement de travail est jugé agréable sauf Nanterre et Marseille qui sont à surveiller.

2- Exigence Emotionnelle

Questions	Centraux	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERR
Question 15 : Je vis des tensions avec les clients	3	-40	-33	-47	-31	-40
Question 16 : Je suis en contact avec des personnes en situation de détresse	32	-14	-7	-19	-2	-17
Question 17 : Dans mon travail je dois faire semblant d'être de bonne humeur	24	-11	-13	-2	-12	-27
Question 18 : Il m'arrive d'avoir peur dans mon travail	36	33	11	42	45	25
G2_I4. Synthèse Exigences émotionnelles	24	-8	-11	-7	0	-15

- Les salariés sont très exposés à la clientèle (Tension -40; Détresse -14), ils sont fortement impactés et doivent faire semblant d'être de bonne humeur (-11).

3- Autonomie 1/2

Questions	Centraux	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERR
Question 19 : Mon travail me permet de prendre des décisions moi-même	62	-6	-9	-11	14	-9
Question 20 : Je suis associé aux décisions qui concernent mon travail	31	-4	4	-10	-7	2
Question 21 : Je peux interrompre momentanément mon travail quand j'en ressens le besoin	26	-8	-47	0	10	-7
Question 22 : J'ai très peu de liberté pour décider comment faire mon travail	39	-25	-27	-33	-17	-15
G3_15. Synthèse Autonomie procédurale	40	-11	-19	-14	0	-7

- Les salariés ne disposent d'aucune autonomie dans la réalisation et l'organisation du travail. On note l'exception de Marseille, dans la prise de décision (14) et l'interruption du travail si besoin (10)

3- Autonomie 2/2

Questions	Centraux	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERR
Question 23 : Mon travail me permet d'apprendre des choses nouvelles	41	26	2	33	29	30
Question 24 : Mon travail me permet d'utiliser pleinement mes compétences	26	-3	0	-4	-5	-4
G3_I6. Synthèse Utilisation et Développement des Compétences	33	11	1	15	12	13

- Si le travail au CRC permet aux salariés d'apprendre des choses nouvelles, il ne leur permet pas d'utiliser pleinement leur compétence. Cet indicateur est à mettre en corrélation avec le sentiment des salariés de s'ennuyer dans leur travail (Question 48, -7)

4- Rapports Sociaux au Travail 1/5

Questions	Centraux	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERR
Question 25 : L'ambiance de travail avec les collègues est bonne	56	63	51	70	78	49
Question 26 : Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien	48	64	49	73	69	54
Question 27 : Je me sens à l'écart dans mon équipe	62	71	40	82	76	71
G4_17. Synthèse Soutien de la Part des Collègues	55	66	47	75	74	58

- L'ambiance est très bonne entre les collègues qui se sentent bien intégrés dans les équipes, l'entraide est bien présente.

4- Rapports Sociaux au Travail 2/5

Questions	Centraux	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERR
Question 30 : Mon responsable (N+1) est techniquement compétent, il connait le métier	55	60	60	72	26	61
Question 31 : Mon responsable (N+1) m'aide à mener mes tâches à bien	40	53	58	63	21	54
Question 32 : Mon responsable (N+1) réussit à faire collaborer les membres de son équipe	61	72	71	79	60	71
G4_I8. Synthèse Soutien de la Part de la Hiérarchie	52	62	63	71	36	62

- Les relations avec les N+1 sont jugées très bonnes, leurs soutiens et compétences sont très appréciés.

4- Rapports Sociaux au Travail 3/5

Questions	Centraux	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERR
Question 33 : Dans mon travail, je suis exposé à des propos désagréables	40	4	7	4	10	-2
Question 34 : Travail, j'ai subi des propositions à caractère sexuel de façon insistante	96	95	100	98	88	92
Question 35 : Je suis soumis à des comportements méprisants dans le travail	68	51	51	57	50	40
G4_I9. Synthèse Violence Interne et Externe au Travail	68	50	53	53	49	43

- Pas de souci de comportement inapproprié à caractère sexuel ou méprisant. Par contre les salariés sont souvent exposés à des propos désagréables, particulièrement à Nanterre.

4- Rapports Sociaux au Travail 4/5

Questions	Centraux	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERR
Question 36 : Mon travail est reconnu par mes collègues	50	23	24	16	41	22
Question 37 : Mon travail est reconnu par ma hiérarchie	44	6	-9	13	9	4
Question 38 : Au vu de mes efforts, je suis satisfait de ma rémunération	-32	-59	-58	-50	-74	-67
Question 39 : Les critères de promotion manquent d'équité	-27	-41	-42	-38	-52	-37
Question 40 : Mes perspectives d'évolutions sont faibles	-35	-30	-29	-28	-36	-30
G4_I10. Synthèse Reconnaissance eu Travail et Perspectives d'évolution	0	-20	-23	-17	-22	-22

- Les répondants jugent que leur travail est reconnu par les collègues (+23) et par la hiérarchie (6), à l'exception de LILLE (-9), cependant l'insatisfaction concernant la rémunération (-59), les perspectives (-30) et l'équité (-41) est très fortement ressentie.

4- Rapport Sociaux au Travail 5/5

Questions	Centraux	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERR
Question 41 : J'ai l'occasion de parler avec mes collègues des difficultés rencontrées	42	55	42	65	48	53
Question 42 : Mon responsable (N+1) est à l'écoute de mes difficultés	44	41	33	52	19	41
Question 43 : En cas de mal-être dans le travail je sais quelle(s) personne(s) alerter	32	33	35	43	24	22
Question 44 : Des solutions sont apportées aux difficultés rencontrées	11	3	-16	15	-2	-1
G4_I11. Synthèse Système de veille et d'Alerte	32	33	24	43	22	29

- Si les salariés n'ont pas de difficulté pour parler de leurs difficultés aux collègues et à la hiérarchie, peu de solutions sont apportées aux problèmes rencontrés avec un pic à Lille (-16) et une exception à Lyon (+15)

5- Conflit de Valeur

Questions	Centraux	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERR
Question 45 : Dans mon travail, je me sens utile pour les autres	43	36	27	44	28	33
Question 46 : Les tâches qui me sont confiées correspondent bien à mes compétences	40	24	24	25	19	24
Question 47 : Dans mon travail, il m'arrive de m'ennuyer	27	-7	2	-6	0	-20
Question 48 : J'ai les moyens de faire un travail de qualité	23	11	13	11	9	12
G5_I12 Synthèse Conflit de valeur	33	16	17	18	14	12

- Si les salariés estiment qu'ils ont les compétences nécessaires pour effectuer leur travail, jugé utile pour les autres et donc porteur de sens, ils déclarent cependant, pour la majorité, s'ennuyer dans leur travail. Cette question est à rapprocher avec la numéro 24, où les salariés estiment que le travail ne leur permet pas d'utiliser pleinement leurs compétences.

6- Insécurité de la Situation de Travail 1/2

Questions	Centraux	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERR
Question 49 : L'avenir de l'entreprise m'inquiète	-53	-9	-22	-17	-24	24
Question 50 : J'ai une vision suffisante des orientations prises au sein de l'entreprise	-27	-18	-13	-10	-31	-28
Question 51 : Je suis capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à ma retraite	-33	-77	-80	-84	-81	-61
Question 52 : J'ai des incertitudes quant au maintien de mon activité actuelle	-19	1	-18	-3	14	14
Question 53 : Je m'attends à vivre un changement non désiré dans mon travail	-21	-10	-18	-18	-5	4
G6_I13. Synthèse Insécurité Socio-Economique	-31	-23	-30	-26	-25	-10

- Compte tenu du contexte économique, les salariés sont plutôt inquiets concernant le maintien de leur emploi. On note une différence importante sur les 4 CRC (Lille, -18, Marseille et Nanterre, +14) cela peut être dû à la situation globale du bassin d'emploi dans lequel se trouve chacun des CRC.
- Les salariés estiment qu'ils n'ont pas une vision des orientations prises au sein de l'entreprise, idem pour les Centraux.
- Très peu de salariés pensent pouvoir rester dans le même travail jusqu'à la retraite (4CRC -77, Centraux -24). Cela confirme que l'entrée dans les CRC représentent pour les salariés un point d'entrée dans le Groupe SG, un travail de transition.

6- Insécurité de la Situation de Travail 2/2

Questions	Centraux	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERR
Question 54 : Les changements d'organisation ont un impact positif sur mon travail	-32	-24	-11	-28	-21	-27
Question 55 : Lorsque mon travail change, j'aurais besoin d'être mieux accompagné	-21	-37	-47	-43	-36	-19
Question 56 : Il est normal que l'entreprise connaisse des changements	65	57	55	61	62	48
Question 59 : Les projets de réorganisation et de délocalisation m'inquiètent dans le contexte actuel	-28	-9	-27	-6	-19	4
G6_I14. Synthèse Conduite du Changement	4	-3	-7	-4	-4	2

- Si les salariés estiment qu'il est normal que les entreprises changent, ils sont majoritaires à penser que les changements d'organisation ont un impact négatif sur leur travail et qu'ils ne sont pas assez accompagnés.

7- Télétravail

Questions	Centraux	Les 4 CRC	LILLE	LYON	MARSEILLE	NANTERR
Question 57 : Télétravail : Mon environnement personnel de travail est adapté à cette situation	22	41	56	45	33	27
Question 58 : Télétravail : Je me sens isolé de mon entourage professionnel	10	53	60	57	48	45
G7_I15. Télétravail	16	47	58	51	40	36

- Globalement les salariés sont très demandeurs du télétravail et estiment que leur environnement personnel est adapté au télétravail.
- L'isolement dû au télétravail n'est pas pensé comme un souci dans les 4 CRC (le télétravail est en cours de déploiement dans les CRC lors de la réalisation du questionnaire). Dans les Centraux où le télétravail est effectif depuis environ 5 ans, l'isolement est à surveiller (10)

Conclusions et Prochaines Etapes

- L'enquête a remonté une situation critique dans les 4CRC qui contraste fortement avec le résultat de la même enquête réalisée dans les Services Centraux pour les BU/SU concernés par le plan de RCC de 2021. Sur 6 axes d'analyse 4 sont dans le rouge et sont à améliorer et 1 à surveiller :
 - A améliorer : **Intensité du Travail, Exigence Emotionnelle, l'Autonomie au Travail et l'Insécurité de la Situation au Travail.**
 - A surveiller : **Conflit de valeur.**
- Il est important de compléter l'enquête quantitative par une étude qualitative pour illustrer et exemplifier les indicateurs avec des situations concrètes. Cette étude pourra se faire par **des interviews de salariés** (actuels et anciens), par une **revue systématique des processus et des problèmes rencontrés au cours des journées de travail types.**
- A partir de l'enquête et des études qualitatives, chacun des CRC devra **construire, ou co-construire avec les salariés un ensemble de propositions à partir des 6 dimensions et les 14 facteurs.** Ces propositions doivent répondre de manière prioritaire ce qui ressort comme le plus critique dans la présente enquête.
- L'enquête, par la stabilité de sa méthode pourra être répétée dans d'autres entités qui auront ainsi des éléments de comparaison ou dans une même entité dans le futur, ce qui nous permettra de faire le suivi dans le temps.