

Synthèse formations Prévention des RPS



CHS **MINISTERE DES** **FINANCES DE L'YONNE**

Nadine Sciacca
15 novembre 2011

SYNTHÈSE EVALUATION

FORMATION GESTION DES CONFLITS



- **5 stages « formation à la prévention et à la gestion des conflits », durée : deux jours (entre mai et octobre 2011)**
- **Une cinquantaine de stagiaires**
- **Evaluation du « contenu de la formation » : 4,8 sur 5**
(1 : très peu intéressant, 5 : très intéressant)
- **Evaluation « la formation a t-elle répondu à vos attentes ? » : 4,6 sur 5**
(1 : de manière très peu satisfaisante, 5 : de manière très satisfaisante)

Verbatim évaluations formation Gestion des conflits



- Très utile tant dans la sphère professionnelle que privée
- Formation à renouveler
- Une journée de formation complémentaire serait bien afin de faire le point
- Merci beaucoup
- Formation qui va permettre de débloquent certaines situations qui paraissent bien difficiles à résoudre. Un grand merci au formateur
- Formation à faire par tous et à appliquer
- De temps en temps, prévoir une piqure de rappel
- Formation intéressante et enrichissante
- Cette formation devrait être obligatoire pour tous parce que cela concerne tout le monde
- Formation vraiment conseillée, notamment à la hiérarchie
- Merci
- Formation très utile pour la prise de recul sur les situations de conflits dans la vie tant professionnelle que personnelle. Un grand pas pour une amélioration de la communication
- A recommander
- Stage instructif tant au plan privé que professionnel
- Stage à conseiller au plus grand nombre de collègues
- Cette formation devrait être obligatoire, elle permettrait d'entretenir un meilleur relationnel entre collègues et hiérarchie
- Prête pour le perfectionnement !
- Utilité de ce type de formation notamment auprès des chefs de service
- Formation à proposer aux managers
- Pourquoi ne pas proposer à la hiérarchie de prendre conscience de ces conflits

SYNTHÈSE EVALUATION FORMATION GESTION DU STRESS



- **5 stages « formation à la prévention et à la gestion du stress », durée : un jour (entre mai et octobre 2011)**
- **Une cinquantaine de stagiaires**
- **Evaluation du « contenu de la formation » : 4,6 sur 5**
(1 : très peu intéressant, 5 : très intéressant)
- **Evaluation « la formation a-t-elle répondu à vos attentes ? » : 4,5 sur 5**
(1 : de manière très peu satisfaisante, 5 : de manière très satisfaisante)

Verbatim **Évaluations** formation **Gestion du stress**



- Difficile d'évoquer les problèmes liés au stress sans s'attacher à sa propre expérience. Bonne maîtrise de la part de l'animatrice qui a su recadrer les stagiaires
- La formation, en plus de décortiquer les mécanismes du stress, donne des outils pour gérer les situations de stress professionnel et/ou personnel. C'est donc très intéressant.
- On se rend compte que les agents sont quand même bien stressés. C'est important de voir que l'on n'est pas seul et qu'il existe des moyens pour améliorer la situation
- Développements souhaités : cerveau reptilien...
- Donne envie d'approfondir les techniques de gestion du stress
- Une meilleure connaissance de soi permet de mieux comprendre l'autre
- Formatrice exceptionnelle et stage hyper intéressant grâce à elle
- Stage très intéressant
- Après la formation sur la gestion des conflits, celle sur la gestion du stress est toujours aussi intéressante. Les paroles de Mme Sciacca font un bien fou
- Stage à reproposez en 2012
- Stage apaisant car explicatif, d'où une certaine réassurance
- Utile aussi bien dans la vie professionnelle que personnelle
- Excellent exercice de relaxation, stage très intéressant
- Un stage qui devrait être dans l'enseignement de base car il permet l'appréhension de situations concrètes
- Intéressant aussi bien sur le plan personnel que professionnel
- Merci !
- Pas de convocation date, heure, lieu
- Super !
- Permet de mieux définir son propre stress et essayer de trouver des solutions. Malheureusement, la pression des statistiques et le manque de moyens demeurent
- Une formation utile, complète, une formatrice compétente
- L'intérêt est d'autant plus marqué que les échelons supérieurs seront sensibilisés aux problématiques abordées
- Donne envie d'approfondir ! Merci

PRINCIPALES SOURCES DE STRESS



- 1. Surcharge de travail**
- 2. Incapacité à délivrer un travail de qualité**
- 3. Dégradation des relations**
- 4. Problèmes techniques et matériels**
- 5. Manque d'autonomie**
- 6. Le changement**

Verbatim 1 : surcharge de travail



- Les suppressions de postes et des charges supplémentaires.
- Surcharge de travail liées aux suppressions de postes (depuis 5 ans, elle monte crescendo)
- L'effort élevé demandé de manière chronique
- Charge de travail : complexité des applications et de la législation. Il y a tellement de notes que l'on n'a plus le temps de les lire, personne pour nous expliquer des notes importantes, chacun interprète à sa façon. Au bout de 3 pages, je n'y arrive plus (sans cesse interrompu par le téléphone).
- La réalisation des objectifs : objectifs supérieurs avec moins d'inspecteurs. On nous dit : vous n'y arriverez pas (mais on ne peut pas l'écrire).
- La surcharge de travail : on oublie qu'il y a deux personnes en moins et on nous demande la même chose
- Le manque de moyens humains
- On est noyés : l'impression que l'on en laisse de plus en plus le soir sur le bureau.
- Les interruptions incessantes, on ne peut pas se concentrer
- La pression du temps
- Respecter les échéances, tout devient urgent
- Si on est un encadrant, il faut faire et c'est mal vu de récupérer les heures si il faut travailler plus pour atteindre les objectifs
- La mutualisation : je ne suis pas toujours sûr de donner la bonne info, on nous demande de faire le travail des formateurs ou des chefs
- La polyvalence : il faut savoir tout faire, ce n'est pas possible
- Certains chefs de services nous culpabilisent : mais comment cela, vous n'y arrivez pas.
- Sentiment de culpabilité : je n'arrive plus à comprendre une note.
- La pression des statistiques : on ne travaille plus que pour ça
- Inflation des statistiques. Les statistiques à foison, on ne sait pas à quoi ça sert à la fin. Il faut les faire pour la veille en plus du boulot.
- Pas le droit à l'erreur : délais très courts et pas le droit à l'erreur « les conséquences seront catastrophiques si vous vous trompez. Si l'informatique plante, ou quelqu'un de malade : il faut faire quand même.
- A l'accueil : on est avec un contribuable et il faut répondre au téléphone en même temps (Sens).
- La hiérarchie trouvait qu'on ne travaillait pas assez (je suis cadre A). Ils ont voulu que l'on pointe, très bien parce que du coup on travaille moins.

Verbatim 2 : incapacité à délivrer un travail de qualité,

- La pression des statistiques, des objectifs. On ne s'occupe pas si le travail est bien fait ou pas, c'est une façade. On survole tout.
- On ne peut pas apporter un service de qualité (et le ministre dit à la radio : tout va bien). On se culpabilise, le contribuable pense que c'est nous qui ne faisons pas notre travail
- Perte d'expertise quand les anciens changent de service
- On travaille mal : dans l'urgence, sans les moyens (on est obligé de faire des choix)
- Avant notes de la centrale qui descendaient perlées. Auj, on ne sait pas si les notes sont sorties.
- Ex : procédure de régularisation ; tous les mois un nouveau document parce que c'est bâclé. Aujourd'hui, les expérimentations sont toujours bonnes, elles ne durent qu'un mois.
- Sentiment de ne plus maîtriser ce que l'on fait
- On ne peut plus être performants, ça change tout le temps. Il faut aller chercher l'info
- Perte de repères, plus de pilote dans l'avion, système D. Il manque un échelon intermédiaire qui existait.
- Sentiment de faire et défaire
- Souvent, les comptables, les notaires ont les imprimés avant nous. Les administrés ont plus d'infos que nous
- La réorganisation perpétuelle des tâches
- Les usagers : sans arrêt dérangés par le téléphone, on n'avance pas dans ce que l'on fait;
- Mauvaise organisation : par ex la cellule téléphonique qui fait perdre du temps (pas productif)
- On ne nous dit pas comment faire. On nous met en concurrence. On nous dit : les autres y arrivent : pourquoi vous n'y arrivez pas ? Quand t'appellent les autres, pareil, ils n'y arrivent pas.
- L'absence de temps pour se former : on nous demande de faire des choses que l'on ne sait pas faire.
- On nous demande du travail pour lequel on n'est pas formé. Il faut être polyvalent d'instinct, sans formation. Parfois le cadre A ne sait pas mais nous on est censé tout savoir
- Ne plus avoir de référents : on ne sait plus où trouver une réponse quand on a cherché partout, plus de correspondant.
- Les questions auxquelles on ne sait pas répondre, les demandes pour lesquelles on n'est pas formé et personne qui sait nous montrer
- Renouvellement de personnes : 40% dans notre service, on n'a pas assez de temps pour aider les nouveaux. Ils sont un peu livrés à eux-mêmes.
- Les chefs de service ne connaissent rien à la technique, ils font de la gestion du personnel : congés, gestion des statistiques. Ils ne comprennent pas. Pour eux tout agent est interchangeable. Ils ne savent pas organiser le travail, ça part à vau l'eau
- Le conservateur est rémunéré en fonction de la sortie des actes. On va nous mettre la pression pour 2012 quitte à faire des bêtises parce que le conservateur ne sera pas responsable.

Verbatim 3 : la dégradation des relations



- Pas de reconnaissance : on nous demande beaucoup et on ne valorise pas ni l'effort, ni la technicité
- Abus de pouvoir de la hiérarchie, pas de reconnaissance du travail des catégories moins élevées : génère de l'agacement. Cet agacement est contreproductif
- Dégradation des relations humaines (pas de bonjour, sourire, ce qui alimente la démotivation;
- La façon dont se comporte certains conservateurs et usante.
- Incapacité de la hiérarchie à savoir communiquer en direct, ils écrivent ou difficulté à bien communiquer (manque de respect de l'agent, on nous dit rien)
- Pas de prise de responsabilité par les responsables (notamment par écrit), pas de pilotage. Ils ne prennent pas de décision.
- Le manque de respect dans les relations avec les collègues, avec ou sans lien hiérarchique, les silences, l'agressivité, le report de fautes sur l'autre
- Au fil des années, à l'instar du trésor, l'élite d'un côté et les autres, moins de convivialité
- Plus de tensions entre collègues : chacun devient individualiste et plus agressif. On a tellement de boulot que l'on ne fait pas attention aux autres. Si on s'entraidait, on gagnerait du temps.
- Conflits entre collègues liés à des informations qui ne sont pas données à tout le monde, interprétations. Certains chefs ne savent pas qu'il faut être clair avec tout le monde, pas seulement avec celui qui demande
- Le fait de retrouver une ambiance de travail tendue sans communication (animosité, indifférence...)
- Certaines personnes qui sont mal nous génèrent du stress : expression de leur souffrance, agressivité
- Stress communicatif : à l'informatique on était avant accueilli à bras ouverts, maintenant les gens sont plus agressifs parce que stressés
- Les usagers grincheux
- Les relations entre collègues : aggravé par la promiscuité ; on a l'impression que l'on travaille plus que le service d'à côté ; les humeurs qui peuvent provoquer des comportements agressifs

Verbatim 4 : problèmes techniques et matériels



- Le manque de matériel fiable : plus de maintenance du matériel, imprimantes couleurs ne sont plus remplacées, photocopieurs obsolètes qui marchent mal...
- L'informatique : tout le monde doit déclarer (entreprises) mais les télé-déclarations ne marchent pas (et ce qui a servi d'alibi pour supprimer du personnel). Les contribuables sont gentils, ils ne se fâchent pas trop.
- Lourdeur : 2 applications au lieu d'une (gespro et bdrp)
- Les contribuables ou les comptables qui nous appellent : quand on n'arrive pas à résoudre le problème informatique (trop d'incidents, les services n'arrivent pas à suivre)
- Les déménagements, les travaux qui durent (2 ans à Tonnerre : pour rien. La partir bureau neuve on y met les archives ou salles de réunion : complètement inoccupés). On travaille dans le bruit, la poussière.
- Les travaux : conséquences sur les pannes de téléphone, d'informatique
- Le bruit : les gens qui parlent, les travaux
- Les plateaux
- Quitter un bureau individuel pour un plateau (difficulté à se concentrer)

Verbatim 5 : manque d'autonomie



- Le passage 4 à 5 fois dans le bureau du chef de service pour contrôler sur quoi les agents travaillent
- La fausse concertation : ex la DPA, l'aménagement des locaux (réunis au cinéma d'Auxerre alors que les plans étaient déjà faits)
- D'un côté on nous dit organisez-vous comme vous voulez (on doit se débrouiller sur les aspects techniques) mais on est infantilisé : si on part 10 mn on doit dire où l'on est.
- On n'est plus maître de notre organisation : perte d'autonomie. Il faut tout justifier.
- Le manque d'autonomie : les gens savent ce qu'ils ont à faire et quand : on les infantilise en leur disant quand ils doivent faire les choses
- Les décisions sont imposées sans prendre en compte l'avis des agents. On nous sollicite, on donne un avis et on n'est pas écoutés

Verbatim 6 : le changement

- Les changements de rythme : horaires de nuit, de jour (on ne tient pas compte de la fatigue des agents et du coup les réflexions fusent)
- Stress lié à l'incertitude, manque de visibilité sur les changements : par ex, je vais changer, de service, de directeur, de bureau, et je ne sais pas quand ?
- Stress de redémarrer à zéro dans un nouveau poste
- Manque de visibilité sur ce que l'on attend de moi, sans être persuadé que la hiérarchie le sache elle même
- Avec la fusion, méconnaissance des services ou des missions.
- La fusion : au niveau RH : rien n'est pareil. On s'est regroupés mais l'on vit l'un à côté de l'autre. Dans les trésoreries, les agents ne peuvent pas répondre aux calculs d'impôts avec 1 journée de formation. Fusion cosmétique, de façade. La seule chose que l'on a en commun : le DDFIP
- Plus d'encadrants que d'encadrés. On ne sait plus qui fait quoi