

Annexe 1- Analyse des commentaires suite au questionnaire syndical SSP-SIT « Coronavirus – conditions de travail à l'OCE » - mai 2020

Préambule

La crise sanitaire avec la perspective d'une forte hausse du chômage en plus des RHT, et la peur d'une partie du personnel de voir leur condition de travail se détériorer jusqu'au burn-out, sans pouvoir être entendu, a poussé les syndicats à lancer ce questionnaire, avant que tout le monde soit sur site.

La majorité du personnel a répondu avant le mail de la Direction générale de l'OCE du 19 mai 2020.

Il y a 242 personnes qui ont reçu le questionnaire 136 collaborateur-trice-s ont répondu, environ 50% des administratifs, des gestionnaires administratifs, des juristes, et des fonctionnaires et l'autre 50% des conseiller-ère-s en personnel. Il a été envoyé par mail entre le jeudi soir 14 mai et le lundi soir 18 mai, avec un délai de réponse entre le 19 mai et le 22 mai 2020. Cette période correspond à la période de la reprise plus générale des travailleur-euse-s, et des directives qui changent en permanence en fonction de l'actualité. Une grande partie du personnel était encore en télétravail, soit selon nos informations, les $\frac{3}{4}$ du personnel (2/3 après Pâques), ce qui fait la faiblesse de ce sondage, car certain-e-s avait le sentiment de ne pas être concerné-e-s par toutes les questions, ce qui ne ressort pas dans le questionnaire.

Les questions en lien avec l'égalité de traitement, la proposition de tournus, la prise en compte de la situation personnelle des collaborateur-trices, la prise en compte du volontariat et les préférences des collaborateur-trices pour l'organisation du travail, et la prestation aux usager-ère-s, sont celles qui ont eu des réponses proches de 50%/50% avec le nombre de commentaires le plus élevé (entre 59 et 65). Globalement les réponses sont bonnes, mais avec de nombreux commentaires qui ont permis d'avoir des éléments de réponses en lien avec le management et la façon dont le personnel se sent considéré.

En effet, les réponses ouvertes, non obligatoires, qui ont recueilli entre 40 et 65 réponses, ont permis de faire ressortir un grand nombre de problèmes, que nous avons synthétisés par tête de chapitre du questionnaire.

Hygiène, sécurité

- ***Est-ce que des mesures de sécurité et d'hygiène adéquates ont été mises en place sur votre lieu de travail ? (18)***
- ***Selon vous, toutes les mesures d'hygiène et de sécurité, ont-elles été prises pour protéger la santé des collaborateur-trice-s ?(28)***

Selon le sondage, les mesures ont été prises, mais il y a quelques commentaires indiquant que les mesures prises n'étaient pas suffisantes, selon ces quelques exemples :

- *Nous savons que des personnes l'ont eue et était sur le lieu de travail au sans que rien ne soit fait ni aucune information. Les mesures drastiques sont trop tardivement*

peuvent laisser penser à une volonté de vouloir dire "nous avons fait tout ce que nous pouvions, nous n'avons rien à nous reprocher..."

- Catastrophique au début sur la question sanitaire pour la non prise de mesure alors qu'il y avait des cas avérés. Maintenant, c'est presque du « flicage » pour trouver qui ne respecte pas les 2 mètres alors que dans la rue c'est impossible à respecter.
- Pas de masques, souvent manque de gel etc.

Personnes vulnérables

- **Pensez-vous, qu'en tant que personnes vulnérables vous avez été protégées comme il le fallait ?**
- **En tant que personnes vulnérables avez-vous obtenu des mesures adéquates par rapport à la reprise de travail ?**
- **Est-ce que la confidentialité et le secret médical des personnes vulnérables ont été respectés ?**

Il y a trois questions dans cette partie, que nous ne détaillerons pas pour respecter la confidentialité et par peur de représailles.

Il y a en tout 45 commentaires. Selon le sondage, des personnes vulnérables (avec des attestations médicales, des problèmes de santé grave et vivant avec des personnes vulnérable) expliquent qu'elles n'auraient pas été protégées par leur employeur en pleine pandémie. Un certain nombre de personnes seraient concernées. L'employeur a exigé que des collaborateurs reviennent sur site sans autres alternatives proposées. Sachant que certains d'entre eux devaient prendre les transports en commun, car il-elle-s n'avaient pas d'autres solutions.

Toujours selon le sondage, beaucoup de collaborateurs sans enfants et non-vulnérable ont proposé de céder leurs places pour faire du télétravail aux personnes vulnérables, mais cela n'a pas pris en compte par la Direction, sans aucune explication.

Communication de la direction :

7 questions ont été posées pour cette partie

- **Sur la situation en lien avec le coronavirus et l'impact sur vos conditions de travail ?**
- **Sur le travail effectué et à faire ?**
- **Sur les attentes de la direction vis-à-vis du personnel ?**
- **Sur les outils/supports de communication durant la crise ?**
- **Sur l'organisation du service pour faire face à la crise ?**
- **Sur la fréquence et qualité des informations de la part de la direction ?**

➤ **Comment évaluez-vous la communication de votre direction, de votre chef-fe de groupe et des RH ?**

Au total 347 commentaires, entre 39 et 56 par question, concernent les problèmes de communication. Plus de 300 commentaires relèvent les problèmes de communication au sein de l'OCE.

Ces commentaires soulignent de grands problèmes de communication à tous les niveaux (collaborateur-trice-s, hiérarchie, direction et assuré-e-s). Pour mieux comprendre la situation, il est important de citer quelques commentaires :

- *Communication agressive et sur un ton militaire. Mauvaise dans la forme (très violente),*
- *On ne peut pas vraiment parler de "communication" mais plutôt de "sévère flicage"*
- *Emails contradictoires de la direction vers les assurés de l'OCE. Aucune clarté dans les tâches à réaliser changement constant des priorités, Beaucoup d'incohérences et de travail fait à double,*
- *Décisions arbitraires,*
- *Une pression irrationnelle et finalement un mépris total malgré l'engagement et le résultat obtenu (heureusement que ce travail fournit est pour les sociétés et les assurés), Zéro tentative d'empathie ou de rassurer les collaborateurs. Que des menaces, puis des ordres impératifs avec menace de sanction.*
- *C'est un total manque de confiance !*
- *Manque de respect, humiliante*
- *Travail dicté ; répétitif alors qu'on aurait pu s'organiser en faisant plusieurs actions en même temps, au lieu de suivre des listes et ne faire qu'une action à la fois.*
- *La communication est peu précise, contradictoire, ordres, contre-ordres en permanents, Par conséquent, difficulté à travailler dans ces conditions, car on fait ce qui est indiqué au départ et le lendemain il faut tout reprendre car autres directives.*
- *Un comportement sans faille" voilà l'unique message reçu par notre Direction à l'attention des collaborateurs. Trop autoritaire sans écoute. La communication s'est faite à sens unique, du haut vers le bas, sans transparence*
- *Pression énorme sur les chiffres et les statistiques. Demande irréalisable et pression quotidienne sur la non atteinte des objectifs, Surcharge. Les attentes de la direction ne sont pas réalistes. On a peur pour notre santé,*

Les résultats montrent que la communication est mauvaise (contradictoire, humiliante, arbitraire et contre-productive) et depuis la crise Covid 19, la situation s'est encore plus détériorée. Aucune visibilité des RHs, aucune compréhension ni bienveillance de la part de la Direction et attitude parfois relayée par les CDG.

Gestion de la crise

3 questions ont été posées pour cette partie

➤ **De façon générale comment avez-vous trouvé la gestion de la crise par votre employeur ? (41)**

- ***Vous êtes-vous senti-e assez soutenu-e- par votre employeur lors de cette crise? (53)***
- ***Pensez-vous qu'il y ait eu des inégalités de traitement lors de la gestion de cette crise ? (65)***

Il y a eu un total de 159 commentaires (41, 53, 65), dont environ 130 commentaires mettant en évidence la mauvaise gestion de la Direction face à cette crise. La majorité des commentaires relève un sentiment d'inégalité de traitement à l'égard de certain-e-s collaborateur-trice-s. Avant de citer des exemples d'inégalités de traitement, il est important de relever quelques commentaires pour la gestion de la crise de façon générale.

- *C'est un management à la verticale, nous n'avons pas notre mot à dire.*
- *Les mesures ont été mises en place à la dernière minute, ordres et contre ordres.*
- *Lenteur, très mauvaise communication, pression inutile sur des collaborateurs travaillant d'arrache-pied pour faire face à cette crise sans précédent, aucune reconnaissance du travail effectué...*
- *Gestion chaotique*
- *Trop loin du terrain Sans coordination efficace On a perdu beaucoup de temps à jongler d'une tâche à l'autre pour absorber des flux et sans aucune connaissance pour les mener à bien.*
- *Exigences, mépris, tyrannie.*
- *Indifférence totale sur les avis du personnel,*
- *Pression, avertissement*
- *En un mot une gestion pitoyable de la crise!*
- *Aucune discussion possible*
- *En mode dictateur qu'en mode communiquant*
- *Les situations personnelles ne sont pas prises en compte; aucune écoute, uniquement des directives démotivantes.*
- *Aucune sensibilité sur l'humaine et prise en compte des situations particuliers.*
- *Pas d'empathie ou aucun soutien de notre CDG et la direction.*
- *Directives orales et très changeantes*
- *Au vu des difficultés, au lieu de nous soutenir ils ont mis en place un système de surveillance pour nous pousser à travailler à la limite du raisonnable en termes de volume - les résultats avant l'humain*
- *Je n'ai jamais vu les membres de la direction dans le couloir, même juste pour dire bonjour.*
- *Aucune bienveillance*

Inégalité de traitement, discrimination des femmes et sentiment de maltraitance

Le sondage montre très clairement qu'il y a de grandes inégalités de traitement, de la discrimination, de la maltraitance sur plusieurs niveaux.

Nous pouvons également parler de maltraitance des employé-e-s, selon les commentaires relevés. Des employé-e-s ont été humilié-e-s et ont leur a crié dessus en public, manque de respect et d'écoute envers les collaborateur-trice-s. **La Direction demande des objectifs non atteignables.**

Selon le sondage, les inégalités sont mentionnées à travers plusieurs catégories, de différentes façons :

- *Traitement différent pour les temps partiels (notamment des femmes avec des enfants en bas âges)*
- *Discrimination envers les femmes avec des enfants en bas âges*
- *Inégalité de traitement envers certaines personnes vulnérables et aussi envers des collaborateur-trice-s travaillant à 100%. Certain-e-s collaborateur-trice-s vulnérables ont pu bénéficier de télétravail et d'autres pas, alors qu'une attestation médicale a été demandée*
- *Certain-e-s collaborateur-trice-s à 100% ont pu bénéficier du télétravail et d'autres pas.*
- *Le télétravail a été imposé à certain-e-s collaborateur-trice-s*
- *Le télétravail n'a pas été proposé à tous-te-s les collaborateur-trice-s*
- *Certain-e-s collaborateur-trice-s en télétravail, n'avaient pas de matériel informatique et ont dû acheter un ordinateur et/ou faire un abonnement internet à leur charge.*
- *Le système de tournus n'a pas été proposé à tou-te-s les collaborateur-trice-s*
- *La gestion d'horaire a été appliquée différemment selon les personnes ; timbrage pour certain-e-s employé-e-s sur site, horaire à la confiance pour certain-e-s employé-e-s sur site et aucune comptabilisation des horaires pour les personnes en télétravail. De certain-e-s collaborateur-trice-s ont pu aménager leur temps de travail.*

Ces commentaires nous montrent que la crise a été gérée d'une façon parfois perçue comme « dictatoriale » et arbitraire. Parfois sur le ton de la menace, avec un manque de communication et de considération envers le personnel.

En croisant les commentaires en lien avec le genre, les enfants à charges, le taux d'activité, l'égalité de traitement, la proposition de tournus, le principe de volontariat, nous constatons qu'il y a une discrimination envers les femmes, dont les demandes et la situation familiale sont moins prises en compte. De plus les décisions en lien avec leur taux d'activité sont de fait discriminatoires, étant majoritairement à des taux plus bas par rapport aux hommes.

, il y a un grand nombre de témoignage mentionnant de la souffrance, des inégalités de traitement, voire de la discrimination envers le personnel dans la gestion de la crise et par extension sur la gestion en générale.

Organisation du travail et décompte des heures

9 questions ont été posées dans cette partie :

- ***Estimez-vous que votre travail effectué sur site est de nature prioritaire ? (40)***
- ***Est-ce que vous avez eu la proposition de faire un tournus entre le télétravail et le travail sur site ? (59)***
- ***Selon vous, les directives concernant l'organisation du travail sont-elles claires ? (47)***
- ***Pensez-vous que la situation personnelle des collaborateur-trice-s a été assez suffisamment prise en compte ? (62)***
- ***Pensez-vous que le principe du volontariat et les préférences des collaborateur-trice-s ont été pris en compte pour l'organisation du travail ? Notamment pour ce qui concerne le travail sur site ou en télétravail ? (64)***
- ***Est-ce que vous avez eu des heures de travail déduites suite à la directive de l'OPE ?***

- **Pensez-vous que le décompte de vos heures de travail a été fait de manière équitable ? (47)**
- **Pensez-vous que de l'introduction des horaires à la confiance soit une bonne chose ? (54)**
- **Est-ce que l'ambiance de travail sur site est bonne (47)**

Au total il y a eu 423 commentaires. Nous constatons qu'environ 400 commentaires relèvent des problématiques liées à l'organisation du travail et à la gestion du personnel. A la lecture de ces commentaires, nous constatons les mêmes remarques sur les points évoqués dans les parties précédentes : **communication, gestion de la crise, management, inégalité de traitement, etc.**

Les personnes ont mentionné une grande inégalité de traitement dans la prise en charge des situations personnelles, ainsi que pour la proposition et l'organisation de télétravail.

Quant à **l'ambiance au travail**, c'est une question difficile à analyser, étant donné le télétravail pour les ¾. Si 84 personnes la décrivent comme bonne, peut-être en télétravail ou à défaut d'une réponse autre que mauvaise, les 50 autres décrivent un climat de peur, de suspicion ainsi qu'une démotivation générale.

Voici quelques exemples de commentaires illustrant la situation actuelle :

- *La majorité des cadres ainsi que les collaborateurs craignent la Direction de L'ORP*
- *Ambiance horrible.*
- *Fatigue visible pour tous et beaucoup de personne son proche du burnout*
- *Tout a été imposé.*
- *Aucun sondage effectué*
- *Aucune question n'a été posée,*
- *Les demandent pour venir sur le site ont été refusé, les demandes pour uniquement parler s'il y a des solutions envisageables pour des organisation familiales ou des personnes vulnérables sont restés sans réponse. Personne n'a pas été consulté*
- *Direction très directive et autoritaire*
- *Tout le monde est suspicieux, à la limite de la paranoïa, certains dénoncent. On se croit en temps de guerre.*
- *On a un DG tyrannique -.*

L'horaire à la confiance

A nouveau, nous souhaitons relever que les personnes ont répondu avant l'envoi du mail du 19 mai, qui parlait d'une augmentation des entretiens, à 12 rendez-vous de suivi et 2 DIAG, La réponse est majoritairement oui, mais avec les commentaires suivants à prendre en considération :

- *La surcharge de travail implique des heures supplémentaires qui n'existent plus avec l'horaire à la confiance.*
- *Il semblerait qu'au vu des nouveaux objectifs fixés (10 entretiens par jour + davantage d'administratif), nous allons travailler de plus en plus et les heures supplémentaires (au-delà des 8h) ne seront pas prises en compte.*
- *Risque de travailler plus sans que cela reflète la charge effective*
- *L'unique gagnant de cette horaire "à la confiance" qui se révélera être un horaire à la tâche dans notre service, est la direction, car je ne vois pas comment avec les dossiers que nous avons à traiter et la masse de travail énorme sur laquelle nous sommes en retard perpétuel*

faute de moyen humain, pourra être fait de manière à ce que nous respections les 8h de travail journalier.

- "Confiance" dans une organisation comme la nôtre me rend suspicieuse. A priori on veut nous sucrer les heures supp.
- On va faire énormément d'heures supplémentaires qui ne vont pas être prises en compte
- Pas dans le contexte actuel où la direction sait pertinemment qu'il y aura plus de travail pour faire face au nombre accru de demandeurs d'emploi
- C'est une attitude d'un opportunisme délibéré et tyrannique
- Le travail n'a pas diminué et les heures supplémentaires sont inévitables

"Reprise" du travail et charge de travail

4 questions ont été posées dans cette partie :

- **Est-ce que la charge de travail est correcte en regard de votre taux d'activité ?(50)**
- **Est-ce que vous estimez que la prestation aux usager-ère-s a été péjorée?(65)**
- **Êtes-vous satisfait-e-s de la gestion de la reprise de travail sur site ? (41)**

Au total il y a eu 203 commentaires dont environ 185 commentaires relevant de dysfonctionnement au sein de la reprise et la charge de travail. Cela démontre que les objectifs fixés ne sont pas réalisables. La charge de travail n'est pas équitable en fonction des différents taux d'activité.

Il est relevé que la prestation aux usager-ère-s est clairement péjorée et que la qualité du travail de conseil est impossible à respecter au vu de la charge de travail demandée par la Direction.

Ci-dessous, quelques exemples pour illustrer la situation actuelle :

- la hiérarchie ne faisant pas notre travail, elle ne se rend pas compte de la charge imposée
- Le volume est devenu tellement important que le risque d'une détérioration de la qualité du service publique entre désormais en jeu
- Nous devons toujours faire plus avec moins. 25 entretiens en 2009 - plus de 50 entretiens en 2020
- Je travaille en moyenne 20 % de plus que mon taux
- On a une charge de travail très élevée, on n'arrive pas faire notre travail correctement
- Nombre de dossiers trop important et objectifs fixés par la direction difficilement atteignables sans faire de nombreuses heures supplémentaires
- Nombre d'entretiens énorme par jour, pas le temps de faire du conseil, l'impression d'être un contrôleur agent de call center au lieu d'un conseiller
- Il n'y a plus de discussion entre assurés et CP
- On doit consacrer le moins temps possible aux assurés.
- Quand on doit traiter autant de dossiers évidemment que la prestation est péjorée.
- Ils traitent tout le monde comme de la merde et les usagers encore pire
- Moins de temps à consacrer à chaque assuré et à ceux qui en ont le plus besoin.
- Clairement, vus que les CDG nous demande d'écourter au maximum les entretiens et de faire ainsi le strict minimum. On m'a dit mot pour mot, nous n'avons plus de temps de faire de la qualité, il faut faire de la quantité pour satisfaire aux normes du SECO.
- Mauvaise qualité du suivi.

- Pour toutes les raisons susmentionnées, Au moins, en télétravail, il n'y a pas cette ambiance électrique et lourde.
- il y a une grande inégalité de traitement et beaucoup de discrimination, notamment pour les femmes
- Mauvaise ambiance, mauvaise communication, pas de visibilité à court, moyen et long terme.
- Ambiance difficile et pénible pour une grande partie des collaborateurs alors que la majorité d'entre eux ont démontré qu'ils travaillaient bien pour répondre à la grosse charge de travail

Selon les commentaires et remarques générales (52), on constate qu'il y a des inégalités de traitement, des discriminations, une grande surcharge de travail, fatigue et épuisement professionnel d'une partie des collaborateur-trice-s. Une ambiance de travail mauvaise et éprouvante est constatée. La crise n'a pas été gérée de façon efficiente et la Direction n'a pas fait preuve de suffisamment de bienveillance et de bon sens pour les collaborateur-trice-s. L'organisation de travail ainsi que la reprise ont été gérée de façon chaotique pour une partie du personnel et a engendré des problèmes au sein du personnel et auprès des assuré-e-s.

Conclusion

La majorité du personnel a répondu avant les changements de règle sur les entretiens du 19 mai 2020, ce qui aurait certainement changé les réponses, qui encore une fois porte plus sur la période de la crise sanitaire et du personnel en télétravail pour la majorité.

Nous avons pu grâce aux nombreux commentaires, relever un certain nombre de problèmes et constater qu'il y a un grand pourcentage de personnes insatisfaites, même dans ce contexte de télétravail pour les 2/3.

De plus la surcharge de travail qui ressort dans les commentaires du questionnaire présage des conséquences sur la santé physique et psychologique des collaborateur-trice-s et une détérioration des prestations pour les demandeur-euse-s d'emploi.

Il deviendra dès lors difficile pour le personnel de l'OCE de continuer à délivrer un service au public de qualité.