



École d'ingénieurs
de l'Écologie, de l'Énergie,
du Développement Durable
et de la Mer

École Nationale
des Travaux Publics
de l'État

3, rue Maurice Audin
69518 Vaulx-en-Velin Cedex

Téléphone :
+33 (0)4 72 04 70 70

Télécopie :
+33 (0)4 72 04 62 54

<http://www.entpe.fr>

RAPPORT DE STAGE INSERTION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Organisme d'accueil :

Direction de l'Environnement, de
l'Aménagement et du Logement de la
Réunion Antenne Ouest

Thème du stage :

Exécutant Administratif



LE PRIOL Erwan

Promotion 62

Année 2015

NOTICE ANALYTIQUE

	NOM	PRENOM	
AUTEUR	LE PRIOL	Erwan	
TITRE DU STAGE	Exécutant administratif		
	ORGANISME D'AFFILIATION ET LOCALISATION	NOM PRENOM	
MAITRE DE STAGE	DEAL Réunion – Antenne Ouest	URIEN Olivier	
COLLATION	24 pages	3 Annexes	2 Références bibliographiques
MOTS CLES	DEAL – Administration – Exécutant administratif		
TERMES GEOGRAPHIQUES	France – Ile de la Réunion – Saint-Paul		
RESUME	<p>Ce stage, consistant à nous faire observer le milieu professionnel aussi bien via l'environnement dans lequel se trouve les employés que par les interactions qui existent entre eux, s'est déroulé au sein de la DEAL de la Réunion – Antenne Ouest entre le 16 Juillet 2015 et le 12 Août 2015. J'y ai pris la position d'exécutant administratif en réalisant différentes tâches qui m'étaient confiées.</p>		
ABSTRACT	<p>This internship, during which we had to observe the professional world with the environment of employees and interactions between employees, took place in the DEAL Réunion – Antenne Oust between the 16th July 2015 and the 12th August 2015. I was in the position of an administrative executant by doing the different tasks given to me.</p>		

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	1
PREAMBULE	3
1 CONDITIONS DE TRAVAIL	5
1.1 Dialogue social	5
1.1.1 Observations	5
1.1.2 Analyse	5
1.1.3 Propositions	6
1.2 Organisation du travail	6
1.2.1 Observations	6
1.2.2 Analyse	7
1.2.3 Propositions	8
1.3 Intérêt et pénibilité du travail	8
1.3.1 Observations	8
1.3.2 Analyse	9
1.3.3 Propositions	9
1.4 Compétences des agents	9
1.4.1 Observations	9
1.4.2 Analyse	10
1.4.3 Propositions	10
2 HYGIENE, SANTE & SECURITE	12
2.1 Hygiène et ergonomie du lieu de travail	12
2.1.1 Observations	12
2.1.2 Analyse	13
2.1.3 Propositions	13
2.2 Risques de travail	14
2.2.1 Observations	14
2.2.2 Analyse	15
2.2.3 Propositions	15

2.3 Santé des employés	15
2.3.1 Observations	15
3 DIFFERENCES SOCIOLOGIQUES	16
3.1 Parité	16
3.1.1 Observations	16
3.1.2 Analyse	16
3.2 Relations intergénérationnelles	16
3.2.1 Observations	16
3.2.2 Analyse	17
3.3 Intégration des personnes handicapées	17
3.3.1 Observations	17
3.4 Relations interculturelles	17
3.4.1 Observations	17
3.4.2 Analyse	18
CONCLUSION	19
REFERENCES	21
ANNEXES	23
Annexes A : Organigrammes de la DEAL Réunion – Antenne Ouest & général	23
Annexe B : Plan du site de la DEAL de la Réunion – Antenne Ouest	25
Annexe C : Grille d’observation du stage	27

Table des illustrations

Figure 0.1 : Répartition des antennes territoriales de la DEAL sur le secteur de la Réunion	3
Figure 1.1 : Organigramme de la DEAL Réunion – Antenne Ouest.....	6
Figure 1.2 : Salle de détente	9
Figure 2.1 : Poste de travail	12

REMERCIEMENTS

Je remercie sincèrement tous les membres de l'équipe de la DEAL de la Réunion – Antenne Ouest pour leur accueil, notamment mon maître de stage Olivier URIEN, responsable de l'antenne Ouest. Je remercie également Patrick JOSSERAND, responsable de la cellule Appui Territorial pour sa jovialité et ses explications pratiques concernant l'administration, ainsi que Nathalie RAKOTOARISON, instructrice en Habitat et Nadia PERCIOT, instructrice en RHI, avec qui les discussions étaient plaisantes et intéressantes sur le fonctionnement de l'antenne.

PREAMBULE

Le Stage d'Insertion en Milieu Professionnel réalisé à l'issue de la fin de la première année d'école d'ingénieur de l'ENTPE a pour vocation de faire appréhender le monde professionnel aux élèves. En effet, les postes occupés par les élèves sont soit des postes d'exécutant administratif, soit des postes d'exécutant ouvrier. Ces postes, généralement en relation hiérarchique avec un poste d'ingénieur, offrent à l'élève la possibilité de comprendre les situations dans lesquelles se trouvent les collaborateurs ou employés d'un ingénieur.

Pour ma part, j'ai réalisé ce stage au sein de la Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DEAL) de la Réunion – Antenne Ouest, sous la direction de Monsieur Olivier URIEN, Responsable de l'antenne Ouest, en tant qu'exécutant administratif. La DEAL est née suite à la politique de décentralisation, et est située sous l'autorité directe du préfet. Elle regroupe depuis 2011 les anciens services de la DDE (Direction Départementale de l'équipement), la DRIRE (Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement), la DIREN (Direction Régionale de l'environnement) et de la DAF (Direction de l'Agriculture et de la Forêt). La DEAL a pour vocation d'appliquer, localement, les politiques de 2 ministères : le ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie (MEDDE) et le ministère du Logement, de l'Egalité des Territoires et de la Ruralité (MLETR).

La DEAL Réunion est composée de quatre antennes, dont le domaine géographique d'action varie selon la localisation : L'antenne Nord, située à Saint-Denis et abritant le siège de la DEAL Réunion, l'antenne Ouest à Saint-Paul, L'antenne Sud à Saint-Pierre, et l'antenne Est à Saint-Benoît. Les employés des services de la DEAL ont le titre de fonctionnaires d'Etat, pouvant être selon les catégories A, B ou C.

Durant la période du 16 juillet 2015 au 12 août 2015, période creuse en termes d'effectif (un certain nombre de personnes en congés), le rythme de travail m'a semblé moins intense que ce que je pensais. J'ai donc effectué des tâches ayant pour but d'aider les différentes personnes présentes sur le site. Les tâches effectuées étaient les suivantes :

- ✘ Gestion du courrier :
 - Réception du courrier par apposition d'un bordereau avec la date du jour de réception
 - Enregistrement du courrier via un fichier informatique
 - Redistribution du courrier aux personnes concernées



Figure 0.1 : Répartition des antennes territoriales de la DEAL sur le secteur de la Réunion

- ✘ Gestion des dossiers de Droit Au Logement Opposable (DALO) : Distribution des dossiers DALO au public nécessiteux, puis récupération de ces dossiers (avec vérification de présence des pièces nécessaires à fournir). Cette tâche est très importante en raison du public qui se présente à la DEAL. En effet, les dossiers DALO n'étant utilisables qu'en dernier recours en termes de logement, les personnes les remplissant sont majoritairement des personnes peu fortunées. Cela m'a permis d'apprendre à peser mes mots face à ses personnes, en utilisant un vocabulaire et un ton approprié à la situation.
- ✘ Enregistrement de factures : Cette tâche, bien que laborieuse, est nécessaire et requiert une auto vérification importante en raison de la précision au centime près des factures. Elles concernaient les opérations menées sur la Rénovation des Habitats Insalubres (RHI).
- ✘ Instruction de mandatement : l'Etat subventionnant certaines constructions, l'étape de mandatement est l'étape où le versement des différents acomptes est effectué (3 au total). Cette tâche s'exécutait informatiquement à l'aide du logiciel « Z'Ourite », un logiciel de gestion destiné aux subventions attribuée par l'Etat.
- ✘ Vérification des surfaces de logements : Dans le cadre de la gestion de l'habitat par la DEAL, mon travail consistait à vérifier que les surfaces communiquées sur les plans correspondaient bien aux surfaces indiquées par les architectes. La principale difficulté rencontrée ici est la mauvaise gestion des échelles : une échelle à 1/100 peut en réalité être à 1/150 en raison d'une modification du document informatique source.
- ✘ Classification et archivage de dossiers : Dans la cellule RHI, j'ai dû classer les dossiers de l'année 2014 en fonction de la nature du dossier (MOUS, Pré-évaluation, Etude de faisabilité, ...). Dans la cellule Habitat, j'ai dû archiver les dossiers des années précédentes. Cela m'a permis de me rendre compte de l'importance et de la difficulté de l'archivage : bien que nécessaire au bon fonctionnement de l'antenne, cela requiert une rigueur de la part de tous les agents, rigueur qui peut parfois différer des manières de faire de certains.
- ✘ Visite sur le terrain : Dans le cadre de la cellule d'Appui territorial, des visites sur le terrain sont organisées concernant des contentieux.

L'ensemble des travaux réalisés est donc varié, et permet aux agents de se concentrer sur des tâches plus importantes, requérant des qualifications plus importantes. Ces tâches, parfois laborieuses, assurent le bon fonctionnement de l'antenne (si celles-ci ne sont pas faites, le travail est fortement ralenti).

Ce stage, dans sa structure, offre la possibilité d'observer et de comprendre les relations, parfois complexes pouvant exister dans le milieu professionnel, tant par les interactions entre les employés que par les interactions que les employés peuvent avoir avec leur environnement. Ce rapport a pour objet cette analyse du monde professionnel au sein de la DEAL Réunion – Antenne Ouest, et est construit en fonction du domaine observé, à savoir les conditions de travail, l'hygiène et la sécurité au travail, ainsi que les différences sociologiques existantes entre les membres du service.

1 CONDITIONS DE TRAVAIL

Quel que soit le domaine concerné, les conditions de travail sont un facteur important pour la qualité du travail produit : Les relations humaines, les tâches confiées aux employés sont des critères dont il faut tenir compte pour connaître l'état des conditions de travail d'un bureau, et agir, si nécessaire, en fonction des résultats.

1.1 Dialogue social

1.1.1 Observations

Une première approche d'observation du dialogue social est la manière dont les collègues de bureaux se saluent. Au sein de le DEAL Réunion – Antenne Ouest, on distingue plusieurs manières de faire. On relève tout d'abord des comportements différents en fonction des postes occupés, notamment les supérieurs hiérarchiques qui vont, dès leur arrivée, saluer les employés déjà présents. Ensuite, les mœurs diffèrent selon que l'on soit un homme ou une femme, ainsi que selon l'origine des personnes. En effet, les femmes saluent leurs collègues ou supérieur en leur faisant la bise, alors que les hommes s'échangent une poignée de main ou un autre signe distinctif (propre à la Réunion) est utilisé. Ce dernier est uniquement utilisé par les Réunionnais, mais il est fait avec n'importe quel homme, Réunionnais ou métropolitain.

En ce qui concerne leurs manières de discuter, les membres de l'équipe se tutoient, à l'exception d'un agent (métropolitain) vouvoyant ses supérieurs hiérarchiques.

Le vocabulaire utilisé lors des conversations n'est pas le même selon le sujet abordé. Dans une conversation privée, pouvant avoir lieu lors de pauses, la proximité permet d'user d'un vocabulaire plus détendu. Au contraire, les termes employés lors d'une conversation professionnelle sont plus élaborés, et même si le ton général de la conversation reste très amical, on détecte du sérieux dans la manière dont les personnes agissent (mimiques, sourires, gestuelle...).

1.1.2 Analyse

La manière amicale de saluer des différents agents met en avant une volonté de créer un environnement agréable où les relations sont humaines avant d'être régie par des liens hiérarchiques. Le responsable de l'antenne ainsi que l'adjoint, par leur salut général, attestent de leur présence et mesure ainsi les effectifs du jour.

L'utilisation du tutoiement et d'un vocabulaire amical permet de créer au sein du bureau une atmosphère plaisante, détendue, sans pour autant être trop relâchée (ce qui pourrait nuire à la bonne exécution des tâches), sans être une marque d'irrespect. Cependant, cela présente un risque dans le cas d'une mésentente entre différents membres de l'équipe. En effet, la limite entre milieu professionnel et milieu personnel est mince lorsque l'on utilise ces manières de parler, et dans le cas d'une mésentente, peut être franchie par une personne. On sort alors du cadre professionnel, ce qui peut donner naissance à des débordements. Cependant, au sein de la DEAL Réunion – Antenne Ouest, la limite semble bien distincte, et aucun débordement n'a été relevé pendant ma présence.

De manière générale, le cadre professionnel de la DEAL semble propice au dialogue social. Le fonctionnement actuel n'a pas connu de désagrément en ma présence.

1.1.3 Propositions

Actuellement, les agents discutent entre eux pendant les pauses. Mais cela ne favorise pas nécessairement le dialogue avec la hiérarchie (autre que professionnel). Afin d'améliorer le dialogue entre les agents et de créer un cadre agréable, il pourrait être judicieux de créer un moment de détente, dans l'espace de détente, ou chacun échange sur sa vie personnelle (dans la limite de la volonté des personnes). Cela permettrait de connaître l'état d'esprit des agents, et d'agir si une situation alarmante se déclare dans la vie privée de quelqu'un.

Aucune proposition particulière ne semble être nécessaire en ce qui concerne la manière de parler des agents, ni leur manière d'agir.

1.2 Organisation du travail

1.2.1 Observations

A la DEAL Réunion, l'organisation des différents postes suit un organigramme bien défini, réparti entre les différentes antennes citées plus tôt et les domaines d'actions des services. On distingue 6 services (CF. ANNEXE A) :

- ✗ SADEC : Service Aménagement Durable, Energie, Climat
- ✗ SHLS : Service Habitat – Logement Social
- ✗ SCED : Service connaissance, Evaluation, Développement durable
- ✗ SEB : Service Eau & Biodiversité
- ✗ SPREI : Service Prévention des Risques & Environnement Industriels
- ✗ SPRNR : Service Prévention des Risques Naturels & Routiers

Il existe de plus un secrétariat général basé à Saint-Denis, et 3 antennes territoriales permettant le relai des services ci-dessus à l'échelle du territoire réunionnais. Leur principal rôle est transversal, c'est-à-dire qu'elles appliquent, à leur échelle, les politiques des différents services.

Au sein de l'antenne Ouest, il existe également une organisation, semblable à l'organisation générale de la DEAL.

On y trouve donc 3 cellules :

- ✗ Une cellule de direction
- ✗ Une cellule habitat/RHI (Résorption de l'Habitat Insalubre)

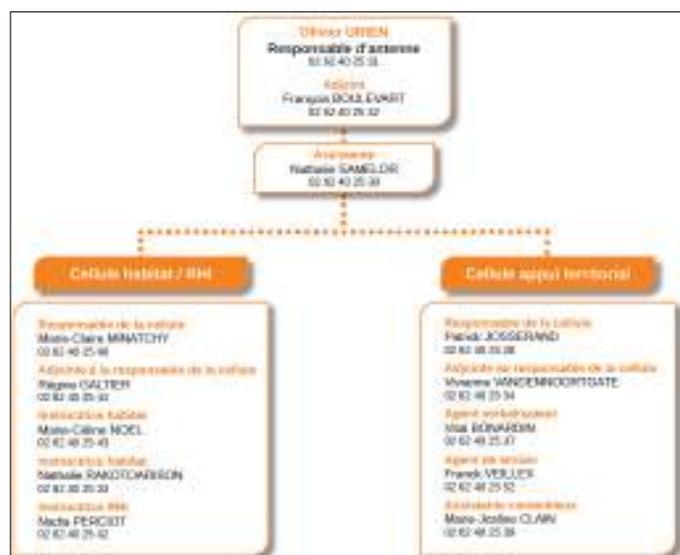


Figure 1.1 : Organigramme de la DEAL Réunion – Antenne Ouest

- ✱ Une cellule appui territorial

Ces deux dernières sont situées hiérarchiquement sous la cellule de direction.

Chaque cellule est organisée de la même manière : on y retrouve toujours un responsable, son adjoint et un assistant. Chaque responsable à sous ses ordres des « équivalent temps plein ». En effet, on ne parle plus d'employés, en raison de la possibilité d'avoir un employé ne travaillant qu'à mi-temps (ralentissant la vitesse de travail), mais d' « équivalents temps plein », pouvant regrouper plusieurs employés à temps partiels.

Le système de gestion des horaires de travail est basé sur le principe du badge : chaque personne, en arrivant sur le lieu de travail, doit attester de sa présence à l'aide d'un badge électronique enregistrant son heure d'arrivée. Il en va de même lorsque la personne quitte le lieu de travail (c'est ce que l'on appelle « badger »). Il existe cependant des plages d'horaires fixes (9h00-11h30 et 13h45-15h15) durant lesquels la présence des agents est exigée, et des plages variables (entre 6h00 et 19h30 hors plages fixes). Si l'agent travaille en dehors de ces plages, la rémunération de ses heures est plus importante. Cependant, chaque agent doit respecter une limite maximum de 10h de présence sur le lieu de travail. Le temps de travail hebdomadaire diffère selon les personnes, en fonctions des modalités dont ils dépendent. En effet, existe 3 modalités (2 bis, 3 bis et 4 bis) ayant chacune ses spécificités, dont le temps quotidien de présence. On a donc respectivement 7h12, 7h24 et 7h42 de temps de présence quotidien sur le lieu de travail, à répartir selon les plages définies ci-dessus. Les employés choisissent la modalité qu'ils préfèrent, sachant que les congés de l'employés sont d'autant plus importants que la modalité exige une présence quotidienne élevée.

Des Comités Techniques (CT) sont mis en place tous les lundis soirs, réunissant les membres de la cellule de direction et les responsables et adjoints des autres cellules. Ces CT sont utilisés pour parler de l'organisation du travail au sein de l'équipe, échanger sur ce qui fonctionne et ne fonctionne pas, et poser un planning de répartition des tâches si besoin est.

Toutes les informations concernant l'organisation du travail est mis à disposition des employés de la DEAL, via l'accès à l'intranet, où sont présentés tous les organigrammes ainsi que le règlement intérieur de la structure (Service SEB & SPREI, 2014). Cela permet aux employés de se référer aux documents nécessaires.

1.2.2 Analyse

La délégation du travail se fait du « haut vers le bas », c'est-à-dire que la cellule de direction redistribue les tâches à effectuer en fonction de la cellule concernée. Le courrier, par exemple, est tout d'abord réceptionné par la direction avec l'assistante, puis confié au responsable de l'antenne qui attribuera le courrier aux personnes concernées. Il est donc en amont de toute information reçue. Cette manière de procéder permet aux différents membres de l'équipe de se concentrer sur leur spécialité sans avoir à traiter des dossiers qui ne les concernent pas, tout en gardant une vision globale des actions menées dans chaque service grâce aux responsables de cellules et au responsable d'antenne. Cette transmission des consignes est généralement faite de manière orale lorsqu'il s'agit d'une tâche spécifique. En dehors de cela, les dossiers sont directement confiés dans les emplacements prévus à cet effet (casiers de cellules, d'agents,...). Néanmoins, les agents

sont autonomes dans leur poste et connaissent leur champ d'action. Ils mènent ainsi leurs missions sans avoir à se référer en permanence à leur supérieur. Les agents font également preuve d'une polyvalence dans leur capacité à pourvoir les missions de collègues absents, notamment en période de congés (comme la période estivale). Cette polyvalence est d'ailleurs nécessaire en raison de la politique de non remplacement des agents lors des départs en retraite : les différentes tâches du poste sont donc à répartir entre les agents restants.

1.2.3 Propositions

L'organisation du travail au sein de la DEAL est opérationnelle, comme le prouve le bon fonctionnement de l'antenne en période d'effectifs réduits. La hiérarchie est bien respectée, et aucun agent ne semble travailler hors des missions qui lui sont confiées (même s'ils sont autonomes).

1.3 Intérêt et pénibilité du travail

1.3.1 Observations

D'un point de vue plus individuel, l'épanouissement dans le cadre professionnel diffère selon les personnes et des tâches à effectuer. Certaines personnes sont de nature à tirer le meilleur parti des situations dans lesquelles elles se trouvent. Ceci est également vrai au sein de la DEAL. En effet, certaines personnes ont à cœur d'effectuer leur travail consciencieusement. Elles en retirent donc une satisfaction de travail accompli d'autant plus grande. Au contraire, certaines personnes, en charges de tâches plus pénibles, semblent perdre courage lorsque certains dossiers présentent des complications. De même, l'humeur avec laquelle aborde le travail varie en fonction des personnes et des jours de la semaine. On relève entre autres une sorte de morosité chez certains agents le lundi matin (perceptible à travers la réponse « comme un lundi » lorsqu'on leur demande comment ils vont), puis une amélioration de l'humeur, jusqu'au vendredi, où la perspective du week-end motive le personnel.

En ce qui concerne la pénibilité du travail, les missions de la DEAL sont pour la grande majorité administrative, ce qui implique une fatigue mentale au travail (lecture sur écran impliquant une fatigue oculaire). Afin de permettre aux employés de se sentir à l'aise sur leur lieu de travail, une salle (pouvant être qualifiée de salle de repos) est présente sur le site, où chacun peut se détendre.

Elle est principalement utilisée par les employés comme lieu de restauration (comme l'atteste la présence d'un réfrigérateur, d'une fontaine à eau et d'une machine à café). Cependant, quel que soit le travail effectué, quelle que soit l'humeur, l'agent bénéficie d'une prime en fin d'année, dépendant de sa capacité à tenir son poste. La décision finale de majoration ou minoration de la note permettant aux agents d'accéder à la prime est laissée à la discrétion du chef de service. Dans les faits, la minoration ne se fait que lorsque l'agent en question présente des difficultés importantes à tenir son poste (elle est un moyen de pression mis à disposition du chef pour appuyer son management).



Figure 1.2 : Salle de détente

1.3.2 Analyse

L'intérêt et la pénibilité sont des critères très importants en ce qui concerne la manière dont l'équipe aborde les tâches confiées. En effet, un travail dont l'intérêt est important est très valorisant pour la personne qui l'exécute. Cela reste cependant contrebalancé par la pénibilité de ce travail : même intéressant, un travail pénible peut décourager, réduire la motivation de la personne en charge. Du point de vue plus général, la considération de l'intérêt de la mission globale de la DEAL peut être un élément de motivation pour les agents, en raison du large champ d'action de l'antenne (problématique de l'habitat insalubre, réhabilitation de logement, problématique de l'urbanisme...). En gardant à l'esprit le fait que, sans la présence d'un service tel que la DEAL, un certain nombre de problématiques resteraient sans solutions, même les travaux les plus besogneux peuvent se montrer intéressants.

1.3.3 Propositions

L'intérêt que portent les agents à leur travail dépend en partie de la manière dont celui-ci leur est présenté. Il pourrait donc être judicieux au chef d'équipe de discuter avec les agents pour revaloriser leur travail si besoin est.

Afin de pallier au problème de fatigue oculaire, des mesures ont déjà été prises. Un renouvellement des postes de travail est ainsi en train de s'opérer dans les locaux (entraînant quelques problèmes informatiques).

L'espace de détente pourrait être exploité de manière plus importante en la meublant différemment (fauteuils ou canapés), le risque étant de créer un endroit *trop* confortable où les employés passeraient un temps important.

1.4 Compétences des agents

1.4.1 Observations

On distingue différentes catégories de fonctionnaires à l'antenne, tous employés en CDI :

- Agent de catégorie C : cela représente tous les agents, ainsi que la secrétaire
- Agent de catégorie B : Les responsables de cellules ainsi que l'adjoint
- Agent de catégorie A : Responsable de l'antenne

Comme tous les fonctionnaires, tous les membres de l'équipe ont passé un concours afin d'obtenir ce statut. La préparation à ce concours est différente selon la catégorie

visée. Les agents de catégorie C ont préparé leur concours dans des écoles telles que l'IfCASS (Institut de Formation aux Carrières Administratives, Sanitaires et Sociales) située à Dieppe.

Les agents ont également la possibilité de participer à des formations tout au long de l'année, sur des thèmes variés. Le nombre d'heure de formation est fixé par le Droit Individuel à la Formation (DIF) à 20 heures par an, cumulables jusqu'à 120 heures (si les heures des années précédentes n'ont pas été utilisées). Ils peuvent également recourir au Congé de Formation Professionnelle (CFP). Ces formations n'aboutissent pas nécessairement à une promotion. Les promotions se font sur concours (pour le changement de catégorie) ou par sollicitation de la hiérarchie. La progression des salaires se fait, elle, en fonction du nombre d'années passées dans la fonction publique ainsi qu'en fonction du poste occupé. Elle suit une grille bien définie.

Aucun agent n'a actuellement l'habilitation électrique. Elle n'est en effet pas exigée pour l'utilisation des locaux.

1.4.2 Analyse

Les agents de catégorie C actuellement en poste à l'antenne sont en milieu de carrière, voire fin de carrière. Le niveau de qualification pour chaque poste étant de plus en plus élevé en raison de la durée des études, les postes occupés par des agents de catégorie C actuellement risquent d'être confiés à des agents de catégorie B lors de leur départ. De manière générale, la politique de recrutement des fonctionnaires étant revue à la baisse, les écoles de formation destinées à la fonction publique se réduisent (l'IfCASS n'offrent plus les mêmes formations qu'auparavant par exemple).

Les offres de formations professionnelles actuelles ont récemment été modifiées, ce qui entraîne une moins bonne clarté de l'éventail de possibilité de stages, ce qui peut être regrettable aux vues des bénéfices des formations complémentaires. En effet, les formations complémentaires dont peuvent profiter les agents leur permettent d'acquérir une expérience sur leur poste importante. Ces formations allant même au-delà du cadre professionnel, elles sont intéressantes pour l'épanouissement personnel. Cependant la possibilité d'abus n'est pas à exclure, en raison du grand nombre de congés autorisés par agent (3 ans sur une carrière) : la mise en place d'un cadre réglementaire est donc nécessaire.

Le principe d'évolution tout au long de la carrière, que ce soit d'un point de vue hiérarchique ou salariale, semble bien intégré par les agents.

1.4.3 Propositions

La Formation Professionnelle Tout au Long de la Vie (FPTLV) est une procédé intéressant et pratique qui est sans cesse en amélioration, ce qui peut parfois nuire à la compréhension du système général. Une communication plus poussée pourrait être faite concernant cela, afin de familiariser les gens aux droits qu'ils possèdent concernant la formation professionnelle.

Le salaire des fonctionnaires est déterminé entre autre par la catégorie à laquelle ils appartiennent, même si le poste occupé n'est pas à la hauteur des compétences de celui-ci. Une suggestion peut être faite concernant cela : le salaire pourrait être évalué en

fonction du poste occupé et de la capacité de la personne à tenir le poste, au lieu d'être majoritairement basé sur la catégorie de l'agent. En effet, cela permettrait d'éviter un relâchement pouvant se créer une fois que l'accès à la catégorie supérieure est effectué.

2 HYGIENE, SANTE & SECURITE

En raison de l'important temps de présence des agents sur leur lieu de travail quotidiennement, il est primordial de prendre en compte le thème de l'hygiène, ainsi que de la sécurité au travail. Indépendamment des risques encourus si un accident survient en raison de la vétusté des locaux, un environnement sain et sûr est beaucoup plus propice au bien-être l'équipe.

2.1 Hygiène et ergonomie du lieu de travail

2.1.1 Observations

Au sein de la DEAL Réunion –Antenne Ouest, le nettoyage des locaux est fait quotidiennement par une entreprise privée (selon les agents, les tâches exécutées par les techniciens de surface sont actuellement moins importantes depuis 2012, date où le nettoyage fut transféré aux entreprises privées).

Les techniciens de surface sont présents à partir de 17h, travaillant en fonction des besoins (sanitaires toujours propres, poubelles toujours vidées, présence de papier toilette, savon, papier sèche main en continu, ...). Aucun membre de l'équipe ne semble insatisfait de la propreté des locaux, sans être pour autant glorifiée.

En ce qui concerne l'ergonomie du lieu de travail, on remarque que le bureau du responsable de l'antenne est le plus spacieux (CF. ANNEXE B), en raison des réunions qu'il peut parfois y tenir. Certaines pièces du bâtiment sont désaffectées du fait du départ d'employés non remplacés. Elles servent généralement de salles d'archivage. Pour le reste du bâtiment, chaque pièce est équipée :



Figure 2.1 : Poste de travail

- d'un bureau important : beaucoup de place, ce qui permet de traiter des dossiers sans s'y perdre
- d'un ordinateur (avec Windows 7 ou Windows XP en fonction des postes)
- d'une chaise de bureau : adaptée à l'assise pendant les journées. Du fait de leur confort, elles permettent de diminuer la sensation de mauvaise installation sur son poste
- d'une corbeille à papier
- d'un téléphone : outil très important en raison de l'enregistrement des numéros internes à la DEAL. Cela permet d'éviter les déplacements inutiles, ce qui présente à la fois un gain de temps ainsi qu'une moindre fatigue.
- Une climatisation personnelle : chaque agent peut régler, à sa guise la température de son bureau grâce à cela. On sait en effet que la sensation du bien être thermique

diffère selon les personnes (même si cela suit des tendances). Chaque agent peut ainsi travailler dans les conditions qui lui sont idéales.

Toutes les pièces de travail sont constituées de vitres, séparant le bureau du couloir, ou des autres bureaux. Des fournitures matérielles sont mises à la disposition de tous les membres de l'équipe, sans justification de nécessité, dans le bureau de la secrétaire. L'espace principalement dédié à la photocopie et aux impressions est situé au rez-de-chaussée, près du bureau du secrétaire (qui en nécessite le plus). Un autre espace d'impression est disponible au 1^{er} étage, mais celui-ci est beaucoup moins utilisé, même par les agents situés à l'étage, qui descendent généralement pour imprimer ou photocopier leurs documents.

En ce qui concerne le mobilier de rangement, l'antenne est équipée de nombreuses étagères simples, principalement destinées à entreposer de documents de manière temporaire, une salle entière étant dédiée à l'archivage.

2.1.2 Analyse

La présence de vitres dans les bureaux permet d'abaisser la sensation d'isolement qui peut être créée dans des locaux totalement fermé. On trouve donc ici un intermédiaire entre les locaux dits open-space et les bureaux traditionnels, en tirant parti des avantages de chacun, à savoir l'isolation phonique, la présence d'un espace personnel pour les bureaux traditionnels et un suivi de l'activité de l'équipe pour les aménagements open-space. Les vitres apportent également de la luminosité aux pièces, même si les fenêtres teintées donnant sur l'extérieur ne vont pas dans ce sens.

Bien que la mise à disposition de fournitures en libre-service semble propice au gaspillage, cela n'est pas le cas ici. De plus cela offre l'avantage de ne pas être incriminé lorsque l'on prend un stylo « de plus » ou « de moins » que les autres.

Pour la cellule Habitat, on a relevé, avec un agent de la cellule, des problèmes d'organisation concernant le rangement des dossiers (entre l'engagement et le mandatement). En effet, à défaut d'un classement informatique, les dossiers de l'année, qui devrait théoriquement être classés directement en salle d'archivage, sont déposés sur les étagères sans ordre particulier. Cette organisation de classement immédiat a été mise en place l'année dernière, mais les habitudes de travail des agents ont pris le pas sur cette nouveauté.

Pour ce qui est de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR), le site ne s'est pas encore aux normes actuelles qui concernent les établissements recevant du public (ERP). La présence d'escaliers et de marche à l'entrée du site empêchent en effet l'accès à certaines personnes handicapées.

2.1.3 Propositions

Afin de répondre au problème d'archivage, nous avons alors émis l'idée de créer un classement pour l'année en cours, simple, qui faciliterait la recherche d'un dossier lorsque cela est nécessaire, sans avoir à chercher dans la salle d'archive, en prenant le risque d'y perdre du temps. Le système consisterait à classer les dossiers selon le problème traité par un code couleur déjà existant (pochette jaune pour LESD, pochette bleu pour AAH), puis, en fonction du problème, à classer les dossiers selon la ville concernée (5 villes au

total, donc 5 étagères). Enfin, au sein de chaque ville, les dossiers seraient classés par ordre alphabétique. La mise en place d'un tel système se doit d'être assez simple pour que les agents concernés intègrent facilement le système.

2.2 Risques de travail

2.2.1 Observations

La DEAL possède les ressources pour évaluer les risques professionnels, synthétisés dans le Document Unique d'Évaluation des Risque Professionnels (DUERP) (DEAL 974, 2014). Le dernier rapport date du 10 Janvier 2014, et concerne toutes les antennes de la DEAL (chaque site ayant des conditions de travail similaires). Les risques y sont classés par Unités de Travail (UT). Le site de Saint-Paul n'est concerné que par 4 UT : activités administratives (avec et sans accueil de public), contrôles et inspections, management. De manière générale, aucun problème majeur n'a été relevé, que ce soit à l'antenne ouest ou dans les autres antennes.

Activités administratives sans accueil de public :

Bien qu'aucune plainte n'ait été enregistrée concernant le travail sur écran, cela reste un risque à prendre en compte. Des mesures visant à réduire ce risque sont prises (changement des moniteurs d'ordinateurs).

Activités administratives avec accueil de public :

Le principal risque lié à ce type d'activité est l' « atteinte à la personne en milieu protégé ». Heureusement, aucune agression n'a été enregistrée, mais les agents sont parfois victimes de la virulence de certains usagers. Les mesures mises en œuvre consistent en une formation pour ces agents (l'objet de la formation n'est pas communiqué). Le risque infectieux est également présent ici. En effet les contacts répétés avec des personnes peuvent véhiculer des bactéries. Les agents sont mis au courant de ces risques, et en cas de cas d'infection ou de maladie, il est envisagé de mettre en place un suivi médical. Ayant pour ma part eu à occuper ce type d'activités, il est vrai que certaines gênes peuvent être ressenties, notamment lors de la réception de public financièrement défavorisés (odeurs fortes notamment).

Contrôles et inspections :

Comme avec l'accueil de public, un risque observé est l' « atteinte à la personne en milieu ouvert », et le risque infectieux. L'atteinte en milieu ouvert est notamment importante lors des visites sur le terrain (les personnes verbalisées peuvent se montrer agressives, voire violentes dans certains cas, pouvant aller jusqu'à la menace de mort). Les mesures mises en place sont donc les mêmes, avec une formation à la gestion de conflit pour cette UT. Il a été suggéré de mettre en place des flacons d'antiseptiques afin de réduire le risque infectieux.

Management :

Le risque d' « atteinte à la personne en milieu protégé » est encore présent, mais aucune agression n'a été signalée à ce jour. Le principal risque du management est la

charge mentale. Pour répondre à ces risques, des formations de gestion de conflits et des préventions des risques psychosociaux sont mises en places.

2.2.2 Analyse

Le travail à la DEAL présentent quelques possibilités de problèmes, mais les risques sont pour la plupart faibles. En effet, sur une échelle de 1 à 16, aucun des postes ne présente un risque supérieur à 6, ce qui équivaut à un risque requérant des mesures d'amélioration non immédiate. De plus, les équipements de sécurité tels que les extincteurs ou les défibrillateurs sont présents sur le site, et vérifié régulièrement (un remplacement du défibrillateur a eu lieu le 16 Juillet 2015).

2.2.3 Propositions

Les mesures déjà prises ou envisagées par le document unique semblent cohérentes. On peut cependant envisager une amélioration concernant le travail sur écran. En effet, la fatigue oculaire entraînée par celui-ci pourrait être réduit en améliorant le confort visuel global. Pour cela, l'augmentation de la luminosité des pièces peut être intéressante, en exposant les bureaux à la lumière naturelle du jour (les néons étant également fatigants).

2.3 Santé des employés

2.3.1 Observations

Parmi les 13 employés du service en fonctionnement habituel, deux agents étaient en congé maladie pendant la durée de mon stage, dont un pour des raisons pouvant être liées au travail.

La DEAL est un service dépendant du MEDDE et du MLETR. A ce titre, tous les employés bénéficient de la MGET Prestations Santé – anciennement Mutuelle de la Fonction Publique (MFP) – et peuvent, s'ils le souhaitent, choisir la Mutuelle Générale Environnement & Territoires (MGET) réservée aux agents de la fonction publique en tant que complémentaire santé.

Sur le site de l'antenne Ouest, une assistante sociale assure une permanence le troisième mercredi de chaque mois, accueillant les employés de la DEAL, mais aussi tout autre agent de la fonction publique du secteur (conseil régional, préfecture, retraités, ...). Un médecin est également disponible, mais non présent sur le site. Ce médecin effectue les visites obligatoires des agents, et peut faire remonter certains problèmes lors des réunions ressources humaines. Ces différents intervenants font partie du Comité d'Hygiène et de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), qui examine les sujets relatifs aux thèmes de la sécurité et de la prévention.

Concernant la défense de l'intérêt des salariés, le secrétaire départemental adjoint et trésorier de l'Union Nationale des Syndicats Autonomes (UNSA) est présent à l'antenne, (Quand ?). Il est à la disposition des employés pour répondre à leurs questions, les aider dans les démarches professionnelles et faire valoir leurs droits si besoin est. Les agents de la DEAL peuvent de manière générale choisir d'adhérer (ou non) à un syndicat. Parmi les syndicats proposés, on retrouve FO, CFDT, CGT et l'UNSA.

3 DIFFERENCES SOCIOLOGIQUES

Les différences sociologiques peuvent jouer un rôle important dans la bonne exécution du travail. En effet, des différences trop importantes peuvent engendrer des problèmes de communications ou des problèmes de mal être, pouvant nuire au travail des agents. Les critères principalement observés ici sont les différences de sexe, de générations et de cultures.

3.1 Parité

3.1.1 Observations

Parmi les 13 employés de la DEAL Réunion – Antenne Ouest, sept agents sont des femmes, contre six pour les hommes, ce qui représente 53% de femmes. Cela est en accord avec les chiffres de 2014, qui indiquent une proportion de 55,1% des femmes dans le secteur tertiaire. La répartition en fonction des cellules est la suivante : au sein de la cellule RHI/Habitat, tous les agents sont des femmes ; pour la cellule appui territorial, on relève deux femmes sur cinq agents ; et une femme dans la cellule de direction sur trois agents. Sur les trois cellules de l'antenne, seule la responsable de la cellule RHI/Habitat est une femme, et deux adjoints sur trois également.

En ce qui concerne les interactions entre les hommes et les femmes, on ne relève pas d'attitude particulière, que ce soit en positif ou négatif, si ce n'est que les femmes parlent plus facilement de leurs enfants que les hommes.

3.1.2 Analyse

Concernant la forte présence de femmes dans la cellule Habitat/RHI, on relève cette tendance dans tous les pôles du SHLS. L'explication fournie par les membres de la cellule est la suivante : les principales tâches de la cellule étant administratives, les hommes ne sont pas aussi à l'aise, et ne font pas preuve d'autant de rigueur que les femmes pour pouvoir tenir ce type de poste. Cette explication, qui était peut être valable lors de la prise de postes des agents, est peut-être amenée à être démentie avec l'arrivée d'une nouvelle génération d'agents.

3.2 Relations intergénérationnelles

3.2.1 Observations

Les employés de l'antenne sont tous âgés de plus de 45 ans. Ainsi, les relations intergénérationnelles ne sont pas présentes sur le site.

Cependant, au regard des relations que les agents entretenaient avec moi, aucun choc culturel ne semble avoir lieu. L'accueil qui m'a été réservé était chaleureux, les agents n'hésitaient pas à discuter avec moi, et les explications des tâches à effectuer étaient claires. Mais ma situation reste malgré tout un cas à part en raison de mon statut (stagiaire présent pour un mois).

3.2.2 Analyse

Toutes les personnes de cette catégorie d'âge sont destinées à prendre leur retraite d'ici vingt ans, ce qui signifie qu'un renouvellement générationnel risque donc de se créer dans les années à venir (sauf si la politique de non remplacement des fonctionnaires partant à la retraite entraîne la disparition de la fusion de l'antenne Ouest avec une autre antenne – sud, avec Saint-Pierre). Ce renouvellement générationnel ne semblerait pas être problématique pour les agents restant, en effet leur adaptation aux personnes plus jeunes est immédiate, du moins pour mon cas. Cette adaptation serait peut-être différente s'il s'agissait de personnes venant travailler pour une longue période. De plus, même si les agents actuels sont capables d'établir des relations avec les jeunes générations, le contraire n'est pas vérifié à l'issue de ce stage.

3.3 Intégration des personnes handicapées

3.3.1 Observations

Aucune personne affectée d'un handicap n'occupe un poste sur le site. La DEAL n'est pas pour autant en infraction vis-à-vis de la loi, puisque le code du travail impose l'intégration d'une personne handicapée au sein d'un établissement public à partir de vingt employés dans cet établissement (ce qui n'est pas le cas de la DEAL Réunion – Antenne Ouest).

Cependant, même si la loi n'oblige pas la DEAL à employer des personnes handicapées, les locaux ne sont actuellement pas adaptés au travail d'une telle personne (sanitaires non adaptés). De plus, comme remarqué précédemment, l'étage n'est accessible que par un escalier (limitant alors le type de handicap des personnes pouvant travailler sur le site).

3.4 Relations interculturelles

3.4.1 Observations

La relations interculturelles sont les différences sociologiques les plus importantes au sein de la DEAL, en raison de la situation géographique. En effet, située sur l'île de la Réunion, la DEAL compte parmi ses employés un certain nombre de réunionnais, possédant une culture créole. A l'antenne Ouest, on dénombre neuf réunionnais sur les 13 employés, soit 69%. Les autres employés sont des métropolitains (appelés « zoreilles » par les réunionnais). Les deux cultures cohabitent très bien au sein du milieu professionnel, et la communication ne pose pas de problème malgré des accents pouvant être parfois plus prononcés que d'autres. Certains réunionnais parlent créoles entre eux, mais tous savent parfaitement parler français.

En ce qui concerne les postes occupés, on relève une tendance au sein de la DEAL (après communication avec d'autres stagiaires des différentes antennes) : les métropolitains occupent généralement des postes de management, de gestion. Beaucoup de fonctionnaires de catégorie A sont métropolitains. Cependant au sein de la DEAL,

une certaine mixité s'opère : deux agents sur sept sont métropolitains ; et deux responsables sur quatre sont réunionnais.

3.4.2 Analyse

La forte présence de métropolitains à des postes de direction met en avant les différences d'objectifs qui existent entre les deux cultures : les métropolitains viennent travailler à la Réunion dans l'idée de vivre dans un cadre agréable, bénéficiant en outre d'une majoration de leur salaire ; alors que les réunionnais travaillent « chez eux », sans volonté particulière de réaliser une carrière « brillante ».

Cependant les métropolitains sont parfois mal perçus par les réunionnais, notamment en raison du fort problème de chômage existant à la Réunion (30% de chômage). Il est donc reproché aux métropolitains de venir « prendre » le travail des réunionnais, mais ce sentiment n'était pas présent à la DEAL.

CONCLUSION

Le site de la DEAL Réunion – Antenne Ouest connaît un fonctionnement typique d'une administration. Même si il ne satisfait pas tout le monde, un dialogue semble mis en place entre les agents et la direction, afin de créer une ambiance de travail agréable et détendue, tout en intégrant une organisation claire permettant de hiérarchiser les tâches. De plus, même si les agents peuvent avoir des parcours différents, les formations professionnelles mises en place par la DEAL permettent à l'équipe de maintenir une activité constante et de se concentrer sur une tâche si nécessaire grâce à la polyvalence des agents.

Les agents travaillent dans des lieux sains, que cela soit en termes d'hygiène ou de sécurité. Il est important dans une équipe telle que celle-ci que chacun respecte l'environnement commun afin d'éviter les désagréments dus à des sites mal entretenus. Outre les risques sanitaires, les agents occupent des postes peu dangereux concernant leur santé, même si des exceptions peuvent être relevées. Les postes administratifs engendrent une fatigue souvent oculaire, mais les risques tels qu'ils peuvent exister dans le milieu ouvrier sont ici inexistantes.

De plus, les agents travaillant sur le site de l'antenne Ouest étant tous de la même catégorie d'âge et de la même culture, la communication qu'il y a se fait généralement bien, même si les tempéraments individuels peuvent intervenir. La cohabitation entre les cultures ne semble pas poser de problèmes, et la répartition des postes est acceptée par tous.

Enfin, les différentes tâches qui m'ont été confiées lors de ce stage m'ont permis d'entrer en contact avec les agents de la DEAL Réunion – Antenne Ouest, et de réaliser que les tâches les plus simples à exécuter techniquement peuvent être très pénibles. J'ai également pris conscience de la difficulté du management, compétence fondamentale d'un responsable, en raison de la diversité des personnes à qui le discours s'adresse. Il faut donc savoir adapter sa manière de diriger selon les personnes, tout en restant juste (les inégalités créant à terme des mécontentements). Il est du devoir du responsable de le savoir et d'agir en connaissance de cause lorsque cela est nécessaire (éviter le surmenage, proposer des tâches variées pour éviter l'ennui, ...).

Ce stage m'a permis d'appréhender le milieu professionnel (que je n'avais jamais fréquenté d'aussi près auparavant) et m'a fait découvrir toutes les problématiques auxquelles peuvent être confrontés les employés, aussi bien les agents que les responsables. La durée du stage permet de couvrir bon nombres d'aspects de la vie du monde professionnel, même s'il est souhaitable de conseiller aux élèves de réaliser leur stage le plus tôt possible, afin d'éviter les périodes de congés où les effectifs des services sont réduits.

REFERENCES

DEAL 974, 2014. *Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels*, Saint-Denis: s.n.

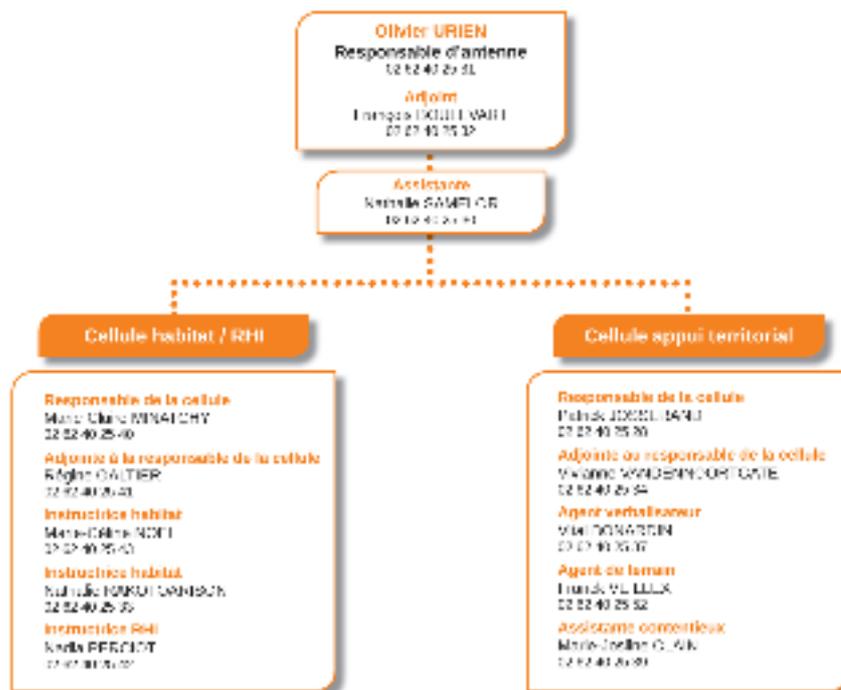
Service SEB & SPREI, 2014. *Règlement Intérieur de la Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement de la Réunion*, Saint-Denis: s.n.

ANNEXES

Annexes A : Organigrammes de la DEAL Réunion – Antenne Ouest & général

ANTENNE OUEST

2, quai Colbert - 97400 Saint-Paul
Tél. 02 62 40 25 30 - Fax 02 62 40 25 29



mise à jour : avril 2007

Annexe B : Plan du site de la DEAL de la Réunion – Antenne Ouest



Annexe C : Grille d'observation du stage

Promo B Groupe N° 1

CHASTENET Ludovic

FRESSYNET Lucas

LE PRIOL Erwan

DAILLÉ Sylvain

JEANNET Baptiste

Tuteur : DUREL Philippe

Thème 1 : Condition de travail

Sous thèmes	Indicateurs	Critères
Dialogue social	<ol style="list-style-type: none"> 1. relation ouvrier/ouvrier 2. relation ouvrier/supérieur 	<ul style="list-style-type: none"> - Discussion pendant les pauses ? - vouvoiement, tutoiement ? - Vocabulaire amical ou professionnel ?
Organisation du travail	<ol style="list-style-type: none"> 1. horaires et durée du travail 2. répartition des tâches 3. Transmission des consignes 4. Autonomie 	<ul style="list-style-type: none"> - mesure effective des horaires. (retards, heures supplémentaires...) - Qui fait quoi ? (exécute/délègue) égalité des tâches à poste égal. - Consignes répétées ? mal interprétées ? - Prise de décision sans ordre direct ?
Intérêt et pénibilité du travail	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfaction du travail accompli 2. Frontière vie privée /professionnelle 3. Intérêt 4. Moment de calme 	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiance, prime, présence d'une salle de repos ? - Horaires, heures supplémentaires - Exigence des supérieurs. - Distribution des tâches - Humeur/émotion (joyeux, fatigué...) ? - Vocabulaire utilisé pour décrire son travail
Compétences des opérateurs et des agents	<ol style="list-style-type: none"> 1. Progression de carrière 2. Formation initiale et continue 3. Habilitation 	<ul style="list-style-type: none"> - Mesure des chiffres : progression des salaires et hiérarchique. - Diplôme(s)/ séminaire(s) et stage(s) effectué(s) - Taux de CDD et CDI

Thème 2 : santé et sécurité au travail

Sous thèmes	Indicateurs	Critères
Hygiène, ergonomie du lieu de travail	<ol style="list-style-type: none"> 1. Propreté des locaux, sanitaires ... 2. Aspect du lieu de travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Fréquence de passage des techniciens de surface. - Présence de papier toilette, savon... - Est-ce que les locaux inspirent la propreté (vis-à-vis de l'activité qui s'y déroule) ? - Mobilier adapté ? Rangement ?
Risque de travail	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sécurité sur le terrain 2. Connaissance des risques 3. Accident du travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipements de protection individuelle - Formation de prévention aux risques. - Fréquence des exercices incendies. Plan d'évacuation du site ? - Arrêt maladie ? Psychologique ou physique ? - Machines utilisées : respect des protections nécessaires ? - Sentiment d'insécurité exprimé?
Santé des employés	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prise en charge des employés malades. 2. Etat de santé des employés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mutuelle des entreprises. - Présence de personnel médical. - Syndicats - Violence externe/interne - Souffrance au travail ?

Thème 3 : Différences sociologiques.

Sous thèmes	Indicateurs	Critères
Parité homme/femme	<ol style="list-style-type: none"> Décompte des effectifs de femmes et d'hommes dans l'entreprise. Egalité des salaires. Statut. Intégration des femmes. 	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de chaque sexe. Comparaison avec la loi, d'autres entreprises... Différence de salaire à poste égal. Evolution de carrière. Pourcentage de femme par niveau hiérarchique. Harcèlement sexuel, comportement et attitude entre les différents sexes.
Relation intergénérationnelle	<ol style="list-style-type: none"> Décompte des effectifs par classes d'âge. Interaction entre classes d'âge. Intégration des jeunes. 	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage des classes d'âge. Conclusion quant à la moyenne d'âge dans l'entreprise. Mixité des classes d'âge dans les groupes de travail. Confiance entre les classes d'âge. Accueil. Explication du fonctionnement du travail
Intégration des travailleurs handicapés	<ol style="list-style-type: none"> Décompte du nombre de travailleurs handicapés. Interaction avec les personnes valides. 	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de travailleurs handicapés dans l'entreprise. Est-ce en accord avec la loi ? Coopération, ont-ils la confiance des autres ? Présence d'équipements adaptés ?
Relation interculturelle	<ol style="list-style-type: none"> Communication/échange. Décompte des effectifs de différentes cultures /ethnies. 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de groupe ethnique. Rapport entre ces groupes. Savent-ils tous parler français ? Pourcentage des groupes ethniques dans l'entreprise