

Rapport de stage insertion en milieu professionnel

Organisme d'accueil :
Service Etudes et Scolarité
de l'université de Lille 1

Thème du stage :
Suivi des inscriptions administratives des étudiants



Notice analytique

	NOM	PRENOM
AUTEUR	LHERMITE	Antoine
MATRE DE STAGE	BOULINGUEZ	Christian
LIEU DU STAGE	Service Etudes et Sclolarité Université de Lille 1 59655 Villeneuve d'Ascq	
RESUME	J'ai réalisé mon stage dans le service « Inscriptions-Validation d'études » de l'université de Lille 1 entre le 20 juin et le 23 juillet 2016. Celui-ci avait pour but de nous faire découvrir la vie active ainsi qu'observer les différentes interactions des employés avec leur environnement. Pour cela, j'ai pris place en tant qu'exécutant administratif.	
ABSTRACT	I did my internship in the "Inscriptions-Validation d'études" department of Lille 1 between the 20 th June and the 23 rd July 2016. It consisted in discovering workers' life and observing interactions between employees and their environment. To do that, I worked as an administrative executant.	

Table des matières

Notice analytique	2
Présentation du stage	4
Conditions de travail	5
Intérêt du travail.....	5
Pénibilité.....	5
Nature des tâches.....	6
Suivi du travail.....	7
Organisation du travail.....	7
Hygiène, Santé et Sécurité au travail	8
Contraintes temporelles et organisationnelles	8
Risques psycho-sociaux.....	8
Sécurité.....	9
Propreté/Hygiène.....	10
Différences sociologiques.....	11
Parité homme/femme	11
Différences culturelles.....	11
Sénior et Ancienneté.....	12
Personnes souffrant d'un handicap.....	13
Activités extra-professionnelles	14
Conclusion.....	15
Remerciements.....	16
Annexes	17
Annexe 1 vue droite du bureau.....	17
Annexe 2 vue gauche du bureau.....	17
Annexe 3 Questionnaire	18
Annexe 4 Organigramme de l'université.....	22
Annexe 5 Partie des déchets laissés par les gens du voyage.....	23

Présentation du stage

J'ai effectué mon stage à l'université de Lille 1, plus précisément dans le service Etudes et Scolarité de celle-ci. J'étais sous la direction de Monsieur Christian BOULLINGUEZ, responsable du bureau master/doctorat et de la chaîne d'inscription. Cependant, je travaillais pour les bureaux licence et master/doctorat.

Ce stage a débuté le 20 juin 2016 pour se terminer le 23 juillet 2016. Il avait pour but de me faire découvrir le travail au sein d'un service administratif. Les missions qui m'ont été confiées étaient principalement la réception et la vérification des dossiers d'inscription des étudiants, l'examen et le contrôle des différentes situations, la validation et la finalisation des inscriptions ainsi que les réponses aux questions sur la plateforme téléphonique, l'accueil et le renseignement au point accueil inscriptions. Mon stage s'est déroulé en plusieurs parties : la première semaine, du 20 au 24 juin j'ai aidé les membres des bureaux dans la réalisation de leurs tâches. Durant la deuxième, du 27 juin au 2 juillet, j'ai aidé Monsieur BOULLINGUEZ à l'installation de la chaîne d'inscription qui a débuté le 8 juillet, tout en continuant d'assister le personnel des bureaux. Enfin, à partir du 8 et jusqu'au 23 juillet, j'ai participé à la chaîne d'inscription.

Durant ce stage, j'ai pu pleinement participer à la vie des bureaux. J'ai ainsi pu faire la connaissance de la plupart des personnes du bureau. Les bureaux sont ouverts, ce qui favorise la communication et facilite les échanges (cf. photos 1 et 2 en annexe), augmentant ainsi l'efficacité. Une chose m'a particulièrement surpris : si le bureau n'ouvre au public qu'à partir de 9h, les personnels commencent leur journée à 8h30. De 8h30 à 9h, la responsable du bureau organise, autour d'un café, une réunion informelle afin de faire le point sur l'actualité du bureau. J'ai trouvé cette initiative particulièrement intéressante parce qu'elle permet de stimuler l'esprit de groupe et la cohésion de l'équipe. J'ai aussi été impressionné par le sang-froid des personnes des bureaux pour faire face à des situations parfois compliquées, que ce soit vis-à-vis de parents ou d'étudiants en colère, qui s'énervent parce qu'ils demandent l'impossible ou bien vis-à-vis d'étudiants étrangers qui maîtrisent mal la langue française (et ne parlent pas non plus l'anglais) et les démarches administratives françaises, parfois complexes.

Malgré ces difficultés et la charge de travail importante à certaines périodes, due à des dates limites à respecter pour l'inscription des étudiants, il règne un climat très agréable, facilité par une organisation rigoureuse du travail.

Finalement, le stage se rapproche de ce que j'avais imaginé, je n'ai pas eu de grosses surprises et mes attentes ont toutes été remplies. Si j'appréhendais un peu la manière dont je réussirais à m'intégrer dans le groupe, j'ai été très vite mis à l'aise. Je m'attendais à une équipe soudée, j'ai toutefois été surpris de constater certaines tensions de la part de personnes préférant rester à l'écart du groupe formé par le reste du personnel. Enfin, ce stage m'a aussi permis de travailler avec une personne souffrant du syndrome d'Asperger. Si, au début, j'appréhendais le travail en sa compagnie, j'ai très vite oublié mes préjugés et ce fut, tout compte fait, une expérience enrichissante.

Conditions de travail

La première chose que je vais étudier est l'ensemble des critères qui permettent d'évaluer les conditions de travail. Durant les cinq semaines que j'ai passées dans les bureaux, j'ai pu me rendre compte d'une qualité relativement bonne des conditions de travail. Pour être le plus objectif possible, j'ai distribué un questionnaire (disponible en annexe 3) au personnel du bureau. J'ai reçu la réponse de six membres du personnel et d'un responsable. Je m'appuierai sur leurs réponses pour illustrer mes propos tout au long de cette partie.

Intérêt du travail

Si les chefs de bureaux mettent un point d'honneur à encourager le dialogue avec le personnel, celui-ci dispose toutefois d'une grande autonomie. Un employé peut travailler toute une journée sur un ensemble de dossiers sans que personne ne vienne surveiller son travail. Toutefois, cela n'empêche pas les différents chefs de bureau de s'intéresser aux tâches de chacun tout en réalisant leur propre travail. En cas de problème ou d'incompréhension, les chefs de bureau sont toujours consultés. De plus, leurs décisions ne sont jamais remises en question, du moins ce fut le cas durant toute la période de mon stage.

Les employés sont répartis dans différents bureaux, qui forment de petites unités de travail. L'université dans son ensemble regroupe près de 3 000 employés (cf annexe 4). De fait, il y a un fort sentiment d'appartenance au sein des différents bureaux, qui ne se retrouve pas vraiment à une échelle plus globale. Lorsqu'ils parlent de leur bureau, les employés le décrivent généralement comme un lieu de vie agréable. Par contre, lorsque la discussion s'oriente sur l'université dans son ensemble, l'avis est beaucoup plus critique. Le personnel se reconnaît plus dans son environnement proche que dans la masse de l'université, bien plus impersonnelle.

Si le travail par petites unités est valorisé, ce n'est pas pour autant qu'il n'existe pas de conflits. J'ai découvert certaines divergences au sein des bureaux. Certaines personnes ne parviennent pas à s'intégrer dans les équipes. Ces situations sont généralement causées par les individus eux-mêmes. En effet, le climat général est bon malgré ces micro-conflits. J'ai, par exemple, assisté à deux pots de départ et j'ai, de plus, participé à la réalisation de « diaporamas surprises ». A chaque fois, j'ai pu assister à la même démonstration de bonne ambiance. Cette atmosphère agréable favorise grandement l'entraide et la communication, éléments clé du travail dans ces bureaux.

Ainsi, nous pouvons dire que, globalement, l'intérêt pour le travail dans les bureaux est grand. Les personnels sont, pour la majeure partie, heureux dans leur travail. La confiance y est d'ailleurs une valeur constante.

Pénibilité

La question de la pénibilité au travail est cruciale pour le bien-être des personnels. Le personnel passe sept heures par jour au bureau tandis que les responsables y passent neuf heures par jour. Si ce temps est globalement jugé suffisant pour remplir les différentes tâches, nous pouvons remarquer qu'en période de pic de travail, lors des rentrées universitaires, par exemple, les vérifications de dossiers ou l'archivage deviennent des tâches secondaires qui tendent à être traitées plus tard. La majorité du travail se fait sur un ordinateur (au moins 70% du temps de travail d'après le questionnaire distribué). Cela pose un problème sanitaire car sur l'ensemble des personnes interrogées à propos de douleurs dues à l'utilisation excessive de l'ordinateur, 100% avouent avoir des problèmes de santé suite à une utilisation excessive de l'ordinateur. Cela va des

problèmes ophtalmologiques aux douleurs dans le dos, le cou et les articulations. Il faudrait alors revoir les conditions de travail sur écran : des solutions telles qu'un réglage de la luminosité des écrans ou des fauteuils plus adaptés au travail sur écran pourraient être envisagées. L'ergonomie des postes de travail n'est généralement pas remise en cause et est en majorité jugée adaptée au travail demandé (seul le manque de rangements ainsi que l'absence de repose-poignet ont été mentionnés).

En ce qui concerne le bien-être sonore, l'intensité sonore n'est jugée gênante qu'en cas de forte affluence dans le bureau, notamment en période d'inscription où beaucoup d'étudiants viennent chercher leur dossier ou le déposer. La température est, quant à elle, jugée adaptée au travail de bureau par l'ensemble des personnes interrogées. La décoration des bureaux, même si elle est encadrée par les responsables correspondants, reste libre et personnalisée par chacun des membres du bureau. Chaque employé peut donc s'approprier sa partie du bureau pour ainsi rendre son travail plus agréable.

Si le travail de bureau est globalement jugé agréable, un élément vient perturber l'équilibre des différents bureaux : sur le campus se sont installés différents camps de Roms qui sont habités à l'année. A cette population est venue s'ajouter, pendant la durée de mon stage, un camp de gens du voyage près du centre du campus universitaire, à quelques mètres du point accueil étudiants où les étudiants viennent déposer leur dossier d'inscription. Outre l'illégalité de ces camps (selon les différents responsables auxquels j'ai demandé des précisions), l'accueil des étudiants se trouve être affecté par des personnes appartenant à ces différents camps. Je ne citerai comme exemples que les tas de détritiques qui s'accumulent un peu partout sur le campus et qui doivent être gérés par l'université, ou encore cette bouteille d'urine jetée sur des étudiants venus déposer leur dossier d'inscription. Ceci nuit grandement à l'image de l'université ainsi qu'au travail effectué par le personnel qui doit parfois accueillir des étudiants tout en gérant les différents débordements. L'université peine à trouver des solutions à cette situation problématique.

Nature des tâches

Durant mon stage, j'ai pu assister à deux aspects de la vie à l'université. Le premier est la validation d'études : les étudiants ne faisant pas partie du système LMD¹ doivent passer par une validation d'études pour rentrer à l'université. Le rôle du bureau dans lequel je travaillais consiste à faire le lien entre les étudiants et les commissaires de validation qui s'occupent d'évaluer si le niveau de l'étudiant est suffisant ou non. Madame LE VILLAIN donne les directives aux différents chefs de bureau qui transmettent à leur tour les directives dans leurs bureaux respectifs.

Les bureaux de validation d'études sont amenés, par la nature de leur travail, à échanger régulièrement avec chacun des pôles d'enseignement. Les commissaires communiquent ainsi les messages qui doivent être transmis aux étudiants pour la validation de leurs études. Par contre, la communication avec les autres services est très faible et se limite à l'essentiel, chaque bureau ayant plus ou moins sa propre manière de travailler. Les employés interrogés m'ont rapporté un nombre d'échange entre les services inférieur à un par jour. Cela est trop peu et pourrait être potentiellement amélioré par la création de repas interservices. Ceux-ci permettraient d'améliorer les relations humaines et donc la communication entre les différents services.

Dans ces services, les échanges formels tels que des réunions sont très limités, moins d'un par mois. Cela ne veut pas dire qu'il n'y a jamais de réunion. Les chefs de bureau doivent participer à bon nombre de réunions. Ils transmettent ensuite les informations aux différents membres du bureau concernés. Le nombre d'échanges informels, par contre, est d'au moins un par jour. Tous les membres du bureau se retrouvent autour d'un café pour échanger sur les dossiers en cours et pour répartir les tâches entre les différents membres de l'équipe.

¹ Licence/ Master/ Doctorat

La deuxième partie de mon stage était la chaîne d'inscription. C'est l'endroit où sont inscrits les 18 000 étudiants de l'université. Elle n'était composée que des chefs de bureau encadrant une vingtaine de vacataires. Il y avait donc une réunion informelle chaque matin pour répondre aux différentes questions et apporter certaines précisions. Pour le nombre d'échange avec les autres services, cela se limitait au passage du service courrier une fois par jour. Cela s'explique par la nécessité d'être le plus efficace et le plus rapide possible.

Suivi du travail

Pour la question du suivi du travail, je me suis essentiellement appuyé sur le questionnaire et sur des échanges avec les employés.

Le personnel s'accorde à dire qu'il y a un entretien d'évaluation par an et cela leur semble suffisant. Je pense aussi que ce nombre est expliqué par la confiance que place l'université dans ses employés, bon nombre d'entre eux étant des employés de longue date, jusqu'à plusieurs dizaines d'années pour certains.

Je n'ai pas réussi à obtenir le nombre exact de formations proposées par l'université tant elles sont nombreuses et variées. J'ai, par contre, été très surpris de découvrir une certaine méconnaissance des formations proposées de la part des employés. Si certains sont au courant et y participent -deux personnes du bureau participaient par exemple à des cours de langue des signes-, d'autres ne savent absolument pas de quoi il retourne. Ceci est problématique et, si ce n'est pas déjà le cas, une réunion d'information du personnel devrait être mise en place pour remédier à cela.

En ce qui concerne la disponibilité des responsables, une tendance semble globalement se dessiner : les responsables directs sont, pour la plupart, disponibles et à l'écoute du personnel. Par contre, si nous regardons au rang N+2, tout le monde dénonce la non-disponibilité du responsable. La direction s'accorde à dire que c'est une preuve de la confiance qu'elle met dans ses employés, mais ces derniers se plaignent d'un suivi qui, selon eux, est souvent insuffisant lorsque l'on monte dans la hiérarchie.

Organisation du travail

Les horaires de travail dans les différents bureaux sont 8h30-12h - 13h30-17h du lundi au vendredi. La diversité des tâches à accomplir fait que tous les employés n'ont pas les mêmes missions au même moment. Durant la période de mon stage, l'essentiel du travail était au pôle « Validation d'études » qui devait faire le lien entre les étudiants et les commissaires. Pendant ce temps, le pôle « Inscriptions » s'occupait de l'accueil des étudiants dans le bureau ainsi que du courrier. La charge de travail dans ces bureaux suit le calendrier des étudiants, mais de façon décalée. Ainsi, les débuts et fins d'année universitaire sont les périodes les plus denses pour le bureau. Le début d'année commence dès juillet pour les employés du service « inscription ». C'est à ce moment qu'il y a la plus forte affluence d'étudiants : environ 18 000 dossiers d'inscription doivent être gérés avant la rentrée de septembre. La période entre mars et mi-juillet est la plus chargée pour le service « Validation d'études » qui doit transmettre les demandes des étudiants étrangers ainsi que des étudiants non issus d'études LMD aux différents commissaires de validation.

Ce sont les chefs de bureau qui donnent les directives dans leurs bureaux respectifs. Les consignes sont directement transmises aux employés, tout cela généralement pendant la réunion du matin autour d'un café. L'ambiance est globalement bonne, comme peut en attester le pot de départ auquel j'ai assisté, où d'anciens collègues ont même fait la route depuis Paris pour le départ d'une employée. J'ai pu toutefois remarquer quelques tensions mais rien empêchant le bon déroulement du travail.

Hygiène, Santé et Sécurité au travail

Je vais maintenant parler de l'hygiène, la santé et la sécurité au travail. N'étant pas sur un chantier, les risques pour la santé ne seront pas directs mais plutôt sur le long terme. En effet, la position assise devant un ordinateur ou encore le stress sont autant de facteurs qui peuvent affecter la santé des employés. Là encore, je pourrai m'appuyer sur le questionnaire qui leur a été distribué.

Contraintes temporelles et organisationnelles

Le travail du bureau consiste à faire le lien entre les étudiants et l'administration de l'université. Il faut donc être le plus rapide possible pour que les étudiants aient toutes les informations en cas de pièces manquantes ou de procédure complémentaire. De plus, les périodes d'inscription et de validation d'études sont limitées dans le temps. Le rythme est alors totalement variable. L'année est donc ponctuée de moments plus creux et de moments où le personnel est surchargé.

Le personnel est tout à fait libre de prendre des pauses comme il l'entend. Les responsables sont assez compréhensifs et préfèrent regarder la qualité du travail plutôt que les pauses prises par les employés. Un employé qui prendrait des pauses toutes les dix minutes ne pourrait pas produire un travail efficace et aurait très vite droit à un rappel à l'ordre. La pause pour le repas dure 1h30, mais cela n'est pas rare de voir un employé diminuer ce temps de pause pour terminer un dossier ou encore pour rattraper un potentiel retard.

Quand j'ai demandé aux employés si le temps de travail était suffisant pour remplir les différentes tâches demandées, ils m'ont, en majorité, répondu qu'en période de pic, il leur était impossible de remplir les tâches annexes essentielles au bon déroulement de leur travail : le classement, la vérification approfondie des dossiers ou encore les différentes recherches qui devraient être effectuées.

En ce qui concerne les dates limites de rendu, le bureau n'en a pas à proprement parlé mais est tout de même pressé par les commissaires qui souhaitent avoir les dossiers le plus tôt possible. Il en va de même pour les étudiants qui souhaitent avoir une réponse la plus rapide possible. Tout cela peut provoquer un stress chez les employés qui doivent faire, en plus, l'accueil physique et téléphonique. Cette pression constante durant les périodes de pic est beaucoup pointée du doigt. Ceci est généralement la cause du manque de candidats pour ces postes de catégorie C qui sont, par exemple, beaucoup plus stressants que des postes en lycée qui seront préférés (d'après différents témoignages d'employés se plaignant du manque de candidats pour ces postes).

Risques psycho-sociaux

Outre le manque de renouvellement des employés, le stress et le surmenage sont monnaie courante dans les bureaux et sont d'autant plus forts lors de certaines périodes comme celle des inscriptions. Le travail n'est d'ailleurs pas la seule cause de stress dans les bureaux : le personnel s'occupe aussi de l'accueil des étudiants venus chercher un renseignement, un dossier, ou encore venus se plaindre de l'administration qui n'est, à leurs yeux, « jamais efficace ». Les périodes les plus embarrassantes sont celles juste après les dates butoirs. Les étudiants, généralement mal renseignés, sont alors désappointés d'essuyer un refus de la part du bureau qui ne fait qu'appliquer les directives. Les situations peuvent devenir problématiques car les étudiants ou les parents, qui les accompagnent souvent, se montrent parfois très agressifs, dans la grande majorité des cas verbalement. Le bureau doit alors faire appel à la sécurité. Tout cela crée un environnement anxiogène.

Le bureau dans lequel je travaillais était composé de six employés et d'un chef de bureau. Sur les six employés, deux étaient à 80%, le reste à temps complet. D'après des statistiques, le pourcentage de salariés à temps partiel dans le secteur tertiaire s'élève à 22%.² Dans le bureau, il s'élève à 28%. Cela reste donc dans la norme pour le secteur étudié. De plus, comme les employés travaillent dans le service public, ils ont la sécurité de l'emploi, ce n'est donc pas un facteur de stress.

Sur le campus, il y a la présence d'un médecin et d'un psychologue. Je n'ai pas pu les rencontrer et ils ne sont pas évoqués dans les conversations entre employés, je n'en sais donc pas plus à propos d'eux.

Dans le bureau, les arrêts de travail sont très peu fréquents et sont généralement mal vus par les autres membres du bureau. En effet, la charge de travail conséquente est alors rendue insurmontable par l'absence d'un des employés. Lors de mon stage, j'ai pu constater des tensions dues aux absences répétées d'un des membres de l'équipe, absences injustifiées aux yeux des autres, qui, en conséquence, ne voulaient plus lui faire confiance.

On peut alors voir que l'état de stress permanent dans lequel vivent les employés est source de tensions qui peuvent nuire à leur travail. Tout cela est accentué par un environnement anxiogène dû à la présence des étudiants dans le bureau. Des solutions ont été trouvées : le bureau ferme au public le mardi après-midi pour permettre aux employés de se concentrer sur leurs tâches de gestion sans être importunés par les va-et-vient incessants des étudiants. Pour ce qui est du stress, comme il est impossible d'embaucher du personnel pour alléger la charge de travail, le développement d'activités de détente telles que des repas interservices serait, je pense, apprécié par le personnel et augmenterait la productivité.

Sécurité

La gestion des risques dans le bureau est une affaire très sérieuse. Outre la sécurité des employés, celle des étudiants n'est pas à négliger. Le principal risque vient des incendies. Pour les contrer, le bureau possède des détecteurs de fumée et deux extincteurs : le premier est situé au niveau de l'entrée des employés et le deuxième dans le coin cuisine. Ils sont vérifiés tous les ans (d'après l'historique de vérification sur les extincteurs eux-mêmes), celui du coin cuisine a même été changé alors que j'étais là. Il est cependant à déplorer que, sur sept personnes interrogées, deux ne sachent pas où se trouvent ces extincteurs.

Il existe aussi différentes procédures d'urgence pour les incendies et, plus récemment, pour les attentats. Ces procédures sont affichées partout dans les bâtiments. Chaque bureau a son propre plan d'évacuation affiché à l'entrée. Il décrit clairement la marche à suivre en cas d'attaque terroriste ou lorsqu'un incendie se déclare. Toutefois, sur sept personnes interrogées au bureau, trois n'étaient pas au courant de la marche à suivre en cas de sinistre. Pourtant, ces mêmes personnes trouvaient les mesures de prévention insuffisantes.

Cependant, l'université met en place des séminaires de formation aux premiers secours. Ainsi, les employés ont pu se former : trois sont titulaires du SST³, deux ont une formation en sécurité incendie (qui comprend l'utilisation d'extincteurs). L'un d'eux est aussi titulaire des AFGSU⁴ 1 et 2 mais ne les a pas passés dans le cadre de son travail. L'université a donc financé cinq formations pour les membres du bureau. Cela représente un effort qu'il est nécessaire de continuer.

Les normes sont globalement respectées mais le câblage laisse à désirer : bon nombre de fils traînent par terre, ce qui représente un problème pour la sécurité des employés. Mais l'université ne peut percer tous les

² Le travail à temps partiel, Mathilde Pak, Juin 2013

³ SST : Sauveteur Secouriste du Travail

⁴ AFGSU : Attestation de Formation aux Gestes et Soins d'Urgences

sols pour y faire passer les fils. Une solution pourrait être de mettre une gaine autour des câbles pour éviter qu'ils soient au contact de l'extérieur et des détériorations potentielles.

En conclusion, les employés sont en sécurité mais ne sont pas suffisamment préparés face aux risques éventuels. Une solution pourrait être de faire, une fois par an, lors des périodes creuses, un rappel des règles élémentaires de sécurité et d'évacuation. Cela permettrait à tous les employés d'avoir en tête les démarches à suivre. Il faut aussi continuer les formations de type SST pour augmenter le nombre d'employés formés ou, au moins, pour entretenir les connaissances des personnes déjà formées.

Propreté/Hygiène

La question de l'hygiène et de la propreté est plutôt préoccupante. Sur sept personnes interrogées, cinq trouvaient que le nettoyage du bureau était très insuffisant. Je ne compte plus le nombre de fois où j'ai entendu les différents employés se plaindre du manque de sérieux dans le nettoyage, ou plus généralement du nettoyage en général.

Lorsque j'ai demandé aux employés combien de fois par semaine, selon eux, le bureau était nettoyé, la plupart se sont mis à rire. Le bureau serait nettoyé moins d'une fois par semaine selon eux. Ils trouvent cela bien insuffisant. Cela est d'autant plus regrettable que le bureau est au contact du public et qu'il est nécessaire qu'il fasse bonne figure.

Le nombre de poubelles est suffisant : une poubelle pour le papier et une pour les déchets ménagers par personne. Ce qui est insuffisant, c'est le nombre de fois où elles sont vidées. Il est dommage de retrouver le matin les poubelles pour le papier aussi pleines que la veille au soir. La qualité du travail s'en trouve dégradée car les employés doivent passer trop de temps à gérer les déchets en se déplaçant eux-mêmes jusqu'aux containers.

L'état des sanitaires est, quant à lui, totalement insatisfaisant. Toutes les personnes interrogées trouvent que les sanitaires sont indignes par manque de nettoyage. De plus, les sanitaires sont communs au personnel et au public. L'université devrait résoudre le problème rapidement car les employés s'en plaignent régulièrement.

Il y a un dernier problème que je souhaiterais aborder maintenant. Si l'université n'est normalement pas responsable des déchets laissés par les Roms et par les gens du voyage, la présence de monticules de déchets devant le point accueil étudiants pose un problème de santé publique. Les ordures qui s'entassent attirent des rongeurs tels que les rats et créent une odeur très dérangeante pour toutes les personnes qui travaillent sur place (cf. annexe 5). Actuellement, l'université est dans l'incapacité de trouver une solution. Cependant, on ne peut ignorer l'aspect hygiénique d'un tel problème.

L'université devrait chercher en priorité à résoudre les problèmes évoqués ci-dessus car ils nuisent à l'ambiance des différents bureaux, au bon fonctionnement de ces derniers et à l'image qu'elle renvoie.

Différences sociologiques

Durant mon stage, j'ai pu constater que le travail de bureau est avant tout un travail d'équipe. Ceci implique le développement du « vivre ensemble » et du « travailler ensemble ». Les différences sociologiques sont alors autant de forces, mais peuvent être aussi vecteur de faiblesses.

Parité homme/femme

La parité n'est pas un problème dans les bureaux. Dans le bureau licence, il y a cinq femmes et deux hommes tandis que le bureau master est composé de cinq femmes et d'un homme. De plus, les femmes occupent des postes à responsabilité : la validation d'études, le bureau licence et le pôle études et vie étudiante sont dirigés par des femmes, ce qui fait qu'environ 50% des postes à responsabilité, au niveau des bureaux, sont occupés par des femmes. C'est aussi une femme qui dirige le service dans lequel j'ai effectué mon stage.

Les femmes réalisent les mêmes tâches que les hommes. Il n'y a pas de travail dont les femmes ou les hommes sont dispensés. Seul le poste occupé détermine les différentes tâches à accomplir. La seule différence serait que deux femmes, parmi le personnel de bureau, sont à temps partiel à 80%, mais à leur initiative, pour raisons familiales et non imposé par l'université.

Je n'ai pas noté de différences de salaire entre les hommes et les femmes. Les différences se font essentiellement par le poste occupé. Un temps partiel sera inévitablement moins payé qu'un temps complet. De même, il y a des catégories socio-professionnelles : A, B et C. A chaque catégorie correspond une grille de salaire. Le salaire des femmes est exactement le même que celui des hommes sur ces grilles.

Enfin, les femmes ont tout autant de d'ambition que les hommes. Le meilleur exemple est cette employée qui, durant le temps de mon stage, a passé le concours pour passer de la catégorie C à la catégorie B. Elle est la preuve que les femmes ont autant d'ambition que les hommes dans les bureaux.

Ainsi, la parité est bien appliquée dans le bureau. Cependant, il est nécessaire de remarquer que plus on grimpe dans la hiérarchie, plus la proportion de femmes diminue : si l'on regarde l'organigramme de l'université, seulement un tiers des vice-présidents sont des femmes. Le président lui-même est un homme. Il reste donc des progrès à faire.

Différences culturelles

Le bureau accueille des étudiants de toutes origines. Cela le rend très riche culturellement. Cependant, le bureau appartient au service public et se doit donc d'être laïque. Aucun signe religieux, quel qu'il soit, n'est accepté dans le bureau. C'est ainsi qu'à la chaîne d'inscription, les femmes musulmanes enlevaient leur voile pour travailler. Cela n'a jamais posé de problème et elles l'ont toujours fait spontanément, sans qu'on le leur demande. La chaîne d'inscription, composée principalement de vacataires, accueille des venant de tous les coins du globe : Egypte, Brésil et bien d'autres. C'est une richesse culturelle qui renforce le travail d'équipe.

Les fêtes religieuses ne sont pas considérées comme étant un motif d'absence valable. Aucune personne du bureau n'a demandé à s'absenter pour cause de fête religieuse. Le chaîne d'inscription, quant à elle, n'est composée que de personnes payées à l'heure. Si une personne s'absente une journée, elle n'est pas payée. Selon le personnel interrogé, ceux qui font le Ramadan viennent travailler comme tous les autres. Cependant, sachant cela, les responsables sont plus indulgents quant au travail qui leur est donné. « Le but n'est pas de

leur compliquer encore plus la vie », m'a dit le responsable en réponse à la question sur le travail des personnels musulmans.

Le français est bien sûr la langue obligatoire pour toute personne souhaitant travailler dans le bureau. Mais, étant donné le nombre d'étrangers passant dans les différents bureaux, j'ai été surpris de voir le faible niveau d'anglais des différents membres du personnel. La justification que l'on m'a donnée est que les étudiants souhaitant venir travailler à Lille 1 doivent avoir un niveau minimum en français. Ainsi, s'ils ne sont pas capables d'envoyer un mel en français, alors « ce n'est pas la peine qu'ils tentent de s'inscrire ».

Le mélange culturel est donc encouragé à l'université mais le français reste un point commun nécessaire à l'intégration, que ce soit dans les bureaux ou pour les étudiants. Cependant, une amélioration du niveau d'anglais des différents employés serait appréciée et devrait être encouragée par l'université car cela permettrait d'améliorer la communication avec les étudiants étrangers.

Sénior et Ancienneté

Dans cette partie, je séparerai les notions d'ancienneté et de sénior. Une personne est considérée comme sénior dans le monde du travail à partir de 50 ans⁵. L'université, en tant que service public, ne différencie pas les travailleurs par leur âge mais par leurs compétences, leur statut et leur ancienneté. Les bureaux sont composés de personnes de tous âges qui cohabitent et s'entendent très bien. La plupart des séniors ont fait toute leur carrière dans les services publics. Ils ont ainsi une certaine expérience du domaine administratif qui est appréciée par l'ensemble des personnels. Cela explique pourquoi la quasi-totalité des dirigeants de l'université a plus de 50 ans. L'ancienneté est, d'après ce que j'ai vu pendant mon stage, un facteur de confiance.

L'ancienneté est utile pour les personnels qui souhaitent être mutés. Dans la fonction publique, pour choisir entre différents candidats pour un même poste, cela se fait sur un système de points : dans ce décompte des points, il y a l'ancienneté dans la fonction publique et l'ancienneté sur le poste. Une personne ayant travaillé à un même poste pendant 25 ans aura donc beaucoup de points et aura la possibilité d'obtenir plus facilement la mutation qu'elle souhaitait. C'est ainsi que, par exemple, un membre du bureau ayant choisi de se rapprocher de son domicile après avoir travaillé plus de 20 ans à l'université s'est retrouvé en tête de liste pour le poste recherché.

L'ancienneté est aussi importante pour l'évolution des salaires : la grille indiciaire est fonction de l'ancienneté dans la catégorie socio-professionnelle. Bien sûr, il y a possibilité de changer de catégorie au cours de la carrière mais cela se fait par promotion par tableau d'avancement ou liste d'aptitude ou bien sur concours. Lorsque plusieurs organismes publics souhaitent créer un (ou plusieurs) poste(s), ils peuvent créer un concours interne auquel les employés peuvent s'inscrire.

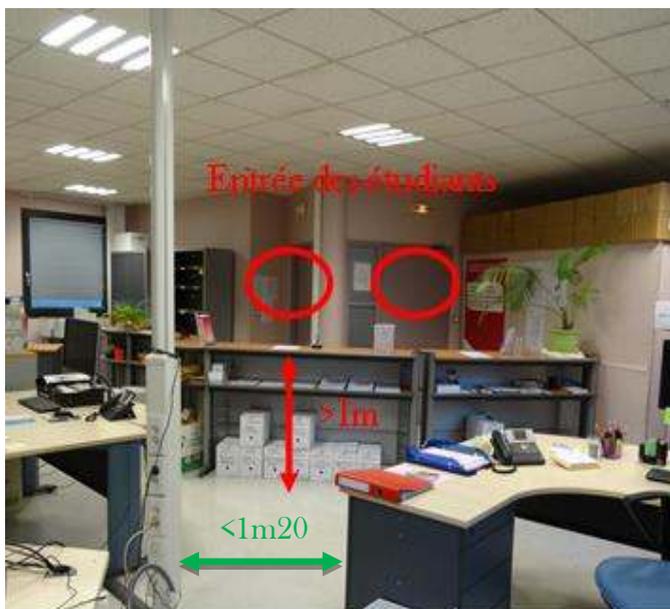
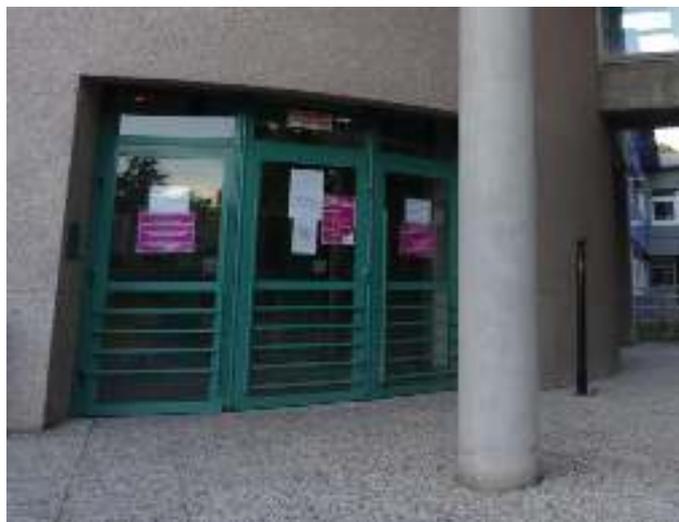
Il y a un grand mélange intergénérationnel à l'université. Les bureaux sont composés aussi bien de jeunes que de séniors. Cela permet de varier les points de vue et ainsi de faire évoluer les mentalités. L'expérience est très respectée chez les personnels. Cependant, même si certains employés font toute leur carrière au sein de l'université, d'autres choisissent de quitter cet environnement anxiogène pour se diriger vers des postes plus paisibles, en lycée par exemple.

⁵ Définition donnée par Pôle Emploi

Personnes souffrant d'un handicap

Avant de commencer le développement de cette partie, il faut différencier handicap moteur et handicap psychique. Dans ce développement, nous considérerons comme handicap moteur « toute atteinte de la capacité de tout ou partie du corps à se mouvoir »⁶, et comme handicap psychique « toute conséquence d'une maladie mentale sur les facultés d'intégration sociale d'une personne ».⁷

Pour commencer avec les handicaps moteurs, j'ai tout d'abord demandé aux différents membres du bureau si, selon eux, le bureau était capable d'accueillir des personnes handicapées moteur. Sur sept personnes interrogées, cinq ont répondu que non, le bureau n'était pas apte à recevoir ces personnes. En effet, malgré la présence de rampes et d'un ascenseur pour permettre aux personnes à mobilité réduite d'accéder aux différents étages du bâtiment, la présence de certains obstacles nuit au bien-être des personnes en fauteuil. Tout d'abord, pour entrer dans le bâtiment, les personnes doivent passer par un sas composé de deux lourdes portes qui sont impossibles à franchir sans une aide extérieure. Ils doivent ainsi attendre qu'un membre de l'accueil ou qu'une autre personne souhaitant rentrer veuille bien les aider à entrer. Cela peut nuire à l'image qu'ils ont d'eux-mêmes.



fauteuil car placés en hauteur.

Les bureaux d'accueil non plus ne sont pas idéalement agencés pour les personnes à mobilité réduite. Le champ de vision d'une personne à mobilité réduite est estimé à une hauteur d'1m20 environ. Or, les comptoirs où l'on accueille les étudiants sont trop hauts pour permettre à une personne en fauteuil de s'exprimer convenablement au personnel du bureau.

Travailler en fauteuil roulant au bureau relève aussi de l'épreuve. Il est conseillé de laisser un passage d'une largeur d'au moins 1m20 pour permettre aux fauteuils de circuler et d'1m.50 pour leur permettre de manœuvrer.⁸ Or les dimensions du bureau ne remplissent pas ces conditions : trois bureaux sur six ne permettent pas la manœuvre d'un fauteuil. Un handicapé moteur aurait du mal à se déplacer dans tout le bureau, notamment à cause d'un poteau de prises électriques qui réduit le passage (cf. photo). Enfin, la plupart des documents seraient inaccessibles à une personne en

⁶ Loi n°2005-102 du 11 février 2005

⁷ Loi n°2005-102 du 11 février 2005

⁸ <http://www.anlh.be/accessvoirie/acc07.htm> consulté pour la dernière fois le 02/09/2016

Le bureau ne compte actuellement pas de personne handicapée moteur parmi ses membres. Je suppose donc qu'il serait réagencé en cas de création d'un poste comme celui-ci. Cependant, un aménagement des portes d'entrée du bâtiment serait nécessaire pour améliorer les conditions d'accueil des étudiants.

Passons maintenant au handicap psychique. Le bureau compte parmi ses membres une personne souffrant de ce type de handicap. Cet employé est une personne autiste souffrant du syndrome d'Asperger. Cela signifie qu'il a des problèmes dans la gestion des interactions avec les autres personnes et s'associe à des comportements répétitifs et un amour de l'ordre.

Cet employé a été embauché il y a plusieurs années au sein du bureau et les débuts ont été des plus difficiles d'après les dires des différents employés, et cela a nécessité, pour tous, un temps d'adaptation. En effet, il y a certaines règles à suivre lorsque l'on travaille avec cette personne : tout d'abord, elle ne supporte pas le changement. Tout déplacement, même minime, était sujet à une discussion intense. Ensuite la notion de classement est innée chez elle. Ceci est très pratique lors de la recherche d'un dossier dans les archives car cet employé a la capacité de le retrouver même après trois jours en une fraction de seconde. Le chef de bureau lui a donc accordé la responsabilité de tout le classement. Cela permet de le responsabiliser. Par contre, gare à celui qui trierait à sa place ! Enfin, c'est une personne qui n'a aucune idée de ce qu'est le mensonge et l'hypocrisie. Il dit ce qu'il pense, quand il le pense. C'est assez déroutant dans une société où les gens gardent leurs pensées pour eux. Cela est parfois source de conflits, les gens le trouvant agressif voire froid juste à cause de sa franchise à toute épreuve.

J'ai interrogé les autres membres du bureau au sujet de cette personne et ils sont unanimes : les progrès réalisés par l'employé sont saisissants. Il s'est ouvert aux autres et supporte de mieux en mieux les changements au sein du bureau. Le responsable, qui a rencontré les spécialistes qui le suivent, m'a rapporté l'étonnement de ceux-ci devant des progrès si spectaculaires. Je ne peux donc que féliciter les différentes personnes du bureau pour ce bel exemple d'intégration. Ce genre d'initiative est à encourager même s'il demande des efforts d'adaptation.

Activités extra-professionnelles

L'université, de par sa taille, possède de nombreuses activités extra-professionnelles. La première est le sport, plus de 30 sports sont proposés à l'université : de la boxe au badminton en passant par l'escalade, tout le monde peut y trouver son compte. L'inscription se fait comme pour les étudiants, en début d'année, et les séances de sport se déroulent durant les pauses du repas de midi. Cela permet aux employés de se détendre avant de reprendre le travail et de s'entretenir physiquement. Je n'ai cependant remarqué aucune personne du bureau allant à ces séances de sport.

De même, des activités culturelles telles que des visites de musées ou de monuments sont organisées par l'université pour permettre au personnel de se développer intellectuellement.

L'université permet aussi aux employés, grâce au comité d'entreprise, d'obtenir de très nombreux voyages à un prix pouvant être réduit de 50% par rapport au prix de base. Cela est très apprécié des employés qui peuvent, même avec un budget réduit, visiter des pays hors de portée sans ces réductions ou encore faire des sorties sans se ruiner : il y a des voyages à Paris où le bus dépose les personnes au Grand Palais le matin et vient les rechercher au même endroit le soir, le tout pour 8€ par personne. Ces fortes réductions s'expliquent encore une fois par la taille de l'université : avec ses 3 000 employés, elle a une grande capacité de consommation, utilisée pour trouver des réductions intéressantes auprès des organismes de voyages. Les employés se retrouvent alors en dehors du cadre du travail et peuvent nouer des liens d'amitié. Ces liens permettent, de retour au bureau, de connaître plus de personnes à l'université et donc d'être plus efficace : une connaissance amicale aura plus envie de rendre des services qu'une personne inconnue.

Toutes ces activités sont bénéfiques au bien-être des employés mais ont tout de même un coût. Tous les employés ne peuvent participer à tous les voyages. Toutefois, ces initiatives n'en restent pas moins louables.

Conclusion

Ce stage m'a permis d'appréhender le travail dans un service administratif de l'Etat. J'ai pu ressentir ce que cela fait de travailler au sein d'une entité aussi grande qu'une université. Le service dans lequel j'ai évolué s'occupe d'inscrire et de valider les études de près de 18 000 étudiants chaque année. Cela demande une organisation et une rigueur qui peuvent créer un stress difficile à supporter : une erreur peut être très gênante pour l'étudiant à qui appartient le dossier.

Les différents bureaux font partie d'un système très hiérarchisé mais conservent tous une certaine autonomie qui leur permet d'avoir de la marge de manœuvre. Le travail de bureau est un travail très fatigant psychologiquement. De plus, les employés travaillent pour la majeure partie de leur temps sur ordinateur, ce qui provoque une forte fatigue des yeux et des articulations. Les employés font tout leur possible pour accélérer les procédures mais cela n'est pas toujours reconnu par les étudiants qui ont peu de reconnaissance pour le travail accompli par les différents services.

Les bureaux sont bien sécurisés mais une amélioration de la prévention des risques (stages d'une après-midi pour l'apprentissage du fonctionnement des extincteurs, rappel des manœuvres de sécurité...) serait à envisager devant l'inégalité des connaissances des employés à ce propos. L'hygiène dans les bureaux et les sanitaires serait aussi à revoir car elle est insuffisante à l'heure actuelle.

Les différences sociologiques sont multiples mais sont plus une source d'enrichissement que de problèmes. Il est toutefois déplorable que les femmes soient encore en majorité à un niveau bas dans la hiérarchie alors que les hommes sont plus nombreux à occuper des postes à responsabilité. Le niveau d'anglais du personnel est lui aussi plus qu'insuffisant : le service accueille un nombre important d'étudiants étrangers et il est plus que regrettable qu'ils ne puissent pas se faire comprendre en anglais, qui reste la langue internationale par excellence.

La présence de camps de Roms et de gens du voyage est aussi très gênante et nuit au bon fonctionnement de l'université. C'est un problème devant lequel le personnel est impuissant et qu'il doit subir tous les jours. Les conditions de travail induites par cette présence indésirable ne devraient pas être acceptées.

Le handicap est abordé de différentes manières dans les services : si le service inscription accueille un autiste et met tout en œuvre pour qu'il s'intègre le plus possible, les handicapés moteurs semblent oubliés dans l'agencement des divers bureaux et entrées. Cette différence ne semble pas être constatée directement par la hiérarchie, qui devrait prendre conscience du problème que cela pose pour les personnes à mobilité réduite.

Je n'ai pas parlé d'appartenance syndicale dans ce rapport car seulement deux personnes du bureau sont syndiquées et ne parlaient pas de ce sujet. De plus, les syndicats n'ont pas l'air d'avoir un grand pouvoir de décision à l'échelle des bureaux, j'ai donc choisi de ne pas m'attarder sur ce sujet.

Ce stage a été très enrichissant humainement et m'a permis de faire des rencontres très intéressantes. Je ne saurais que trop encourager les futur(e)s étudiant(e)s à faire des stages comme celui-ci car il est agréable de découvrir vraiment ce que nous pensions parfois connaître.

Remerciements

Je tenais à remercier tout le service « Inscriptions-Validation d'études » de l'université de Lille 1 pour leur accueil chaleureux, pour les différents échanges que j'ai eus avec eux ainsi que pour le temps qu'ils ont consacré à mon questionnaire. J'ai eu l'impression d'être intégré dans une grande famille. Je n'oublierai pas les réunions autour du café du matin. Je n'oublierai pas non plus la bonne humeur ambiante du bureau.

Je remercie aussi particulièrement Monsieur Christian BOULLINGUEZ, mon maître de stage, pour sa gentillesse et pour toutes ses blagues permettant d'amener le sourire général.

Annexes



Annexe 1 vue droite du bureau



Annexe 2 vue gauche du bureau

Annexe 3 Questionnaire

Dans le cadre de mon stage je dois réaliser un rapport exposant différentes observations que j'aurais faites dans le bureau.

Afin être le plus précis et le juste possible, j'ai décidé de réaliser un questionnaire reprenant différents aspects de la vie dans le bureau. Obtenir les avis des personnels permanents du bureau me permettra de rendre un point de vue qui soit le plus objectif et complet possible.

Je vous remercie par avance pour le temps que vous passerez à répondre à ce questionnaire.

Antoine

Thème 1 : Conditions de travail

Pénibilité

- Combien de temps par jour passez-vous au travail ?
- Le temps de travail est-il suffisant pour effectuer toutes les tâches nécessaires au bon fonctionnement du bureau ?

OUI/ NON

Si NON

- Quelles sont les tâches qui nécessiteraient du temps supplémentaire ?
- Durant le temps de travail à combien estimez-vous le temps passé devant un écran d'ordinateur ?
- Vous arrive-t-il de ressentir des douleurs suite à l'utilisation excessive de l'ordinateur (mal de dos, aux yeux etc...)

OUI/ NON

Si oui lesquelles ?

- Que pensez-vous de l'ergonomie des postes de travail ? Vous semblent-ils adaptés à la tâche demandée ?

- L'intensité sonore vous permet-elle de travailler dans de bonnes conditions ?

OUI/NON

Si NON

- Quelles sont les problématiques auxquelles vous devez faire face ?
- La température du bureau vous semble-t-elle acceptable pour le travail à effectuer ?

OUI/NON

Nature des tâches

- A combien estimez-vous le nombre d'échanges entre les différents services (par jour) ? Cela vous semble-t-il suffisant ?

- Avec quel service échangez-vous le plus ? Cela vous semble-t-il justifié ?

- A combien estimez-vous le nombre d'échanges formels par mois (réunions etc...) ?

Informels (pauses café etc...) ?

Suivi du travail

- A combien estimez-vous le nombre d'offres de formation données par l'Université ?

- A combien estimez-vous le nombre d'entretiens d'évaluation ?

- Les différents responsables vous semblent-ils assez disponibles ?

- Le suivi du travail vous semble-t-il suffisant de la part des différents responsables ?

Remarques :

Hygiène, santé et sécurité au travail

Propreté et hygiène sur le lieu de travail

- A quelle fréquence le bureau est-il nettoyé ? Trouvez-vous cela suffisant ?
- L'état des sanitaires est-il, pour vous, satisfaisant ?

OUI / NON

Sécurité du lieu de travail

- Combien d'extincteurs y a-t-il dans le bureau ?
Savez-vous où ils sont ?

OUI / NON

- Êtes-vous au courant des différentes procédures en cas d'incendie ou autre sinistre ?

OUI / NON

Jugez-vous les mesures de prévention suffisantes ?

OUI / NON

- Avez-vous reçu une formation aux premiers secours (type PSC1 ou autre) ?

OUI / NON

- Si oui laquelle ?

Remarques :

Différences sociologiques

Handicap

- Jugez-vous les lieux adaptés à recevoir des personnes handicapées ?
OUI/ NON

Activités extra-professionnelles

- Quels types d'activités extraprofessionnelles sont proposées par l'Université ?
A quelle fréquence ?
Jugez-vous cela suffisant ?

Appartenance syndicale

- Appartenez-vous à un syndicat ?
OUI/ NON

Si OUI :

- Avez-vous des décharges horaires dues à cette appartenance ?
OUI/ NON

Remarques :



Annexe 5 Partie des déchets laissés par les gens du voyage

ENTPE Stage IMP - Grille d'observation

Préparation	Stage
<p>½ promo (A) Groupe Q</p> <p>BOULERIS Margaux CAPLANNE Martin DUBOST Quentin LHERMITE Antoine MAHMOUDI Yasmina</p> <p>Tuteur : D. CABANE</p> <p>Correspondant du groupe : margaux.bouleris@gmail.com</p>	<p>Lieu de stage : université de Lille 1</p> <p>Nom Prénom : LHERMITE Antoine</p>

Thème 1 : CONDITIONS DE TRAVAIL

Sous thèmes	Indicateurs	Critères
<i>Intérêt du travail</i>	Facteurs de motivation Sentiment d'appartenance à l'entreprise Cohésion de l'équipe Ambiance Motivation	<i>Degré d'autonomie</i> <i>Manière dont est perçue l'entreprise</i> <i>Ambiance général</i> <i>Entraide</i> <i>Echanges (disputes, plaisanteries...)</i> <i>"Fréquence et qualité" de la communication</i> <i>Confiance, satisfaction des agents</i> <i>Attitude des employés</i>
<i>Pénibilité</i>	Travail sur écran Bruit Fatigue Rythme du travail Manque de motivation Chaleur Confort général des lieux et qualité de l'environnement	<i>Conditions de travail sur écran (luminosité, ergonomie du poste de travail...)</i> <i>Bien être sonore</i> <i>Différence de fatigue entre arrivée et départ</i> <i>Adéquation entre temps de travail et résultats attendus</i> <i>Températures acceptable (dépend du travail mais compris entre 16 et 27°C)</i> <i>Appropriation des lieux</i> <i>Poids et fréquence des charges à porter selon le secteur</i> <i>Nombre de réclamations</i> <i>Nombres de démission et causes</i> <i>Durée du travail</i>
<i>Nature des tâches</i>	Niveau de responsabilité Valorisation travail Communication entres services	<i>Encadrement d'autres salariés</i> <i>De qui les ordres sont-ils reçus/à qui sont-ils donnés ?</i> <i>Place dans l'organigramme</i> <i>Reconnaissance par les supérieurs hiérarchiques et les collègues</i> <i>Nombre de promotions et de primes</i> <i>Progression des revenus</i> <i>Place des services les uns vis-à-vis des autres et qualité et fréquence de la communication</i> <i>Nombres d'échanges formels (réunions...) et informels (pause café...)</i>
<i>Suivi du travail</i>	Qualifications supplémentaires Evaluation du travail	<i>Offre de formation</i> <i>Entretiens d'évaluation</i> <i>Disponibilité du responsable</i> <i>Retour sur les tâches exécutées</i>
<i>Organisation du travail</i>	Management des équipes de travail Répartition des tâches Délégation des tâches	<i>Tous les employés sont-ils occupés ?</i> <i>Mode de transmission des consignes</i> <i>Horaires, durées, cadence de travail</i> <i>Ambiance de travail et relations avec les employés et entre employés</i> <i>Hiérarchie</i>

Thème 2 : HYGIENE, SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

Sous thèmes	Indicateurs	Critères
<i>Contraintes temporelles</i>	<p>Pauses Rythmes imposés Travail de nuit Travail « posté »</p>	<p><i>Nombre et longueur des pauses par jour</i> <i>Travail à la chaîne</i> <i>Travail en flux tendu</i> <i>Délais serrés ou anticipation</i> <i>Visibilité des tâches à faire</i> <i>Organisation du travail de nuit de 21h à 6h (four de repos avant ? après ? durée ?)</i></p>
<i>Contraintes organisationnelles</i>	<p>Pression du client Objectifs imposés Exigences professionnelles de résultats (accord entre travail exigé et résultats attendus sur une durée donnée)</p>	<p><i>Date limite de rendu</i> <i>Discours tenus par les employés vis-à-vis du temps de travail</i></p>
<i>Risques psycho-sociaux</i>	<p>Stress Fatigue Harcèlements Sécurité de l'emploi (précarité)</p>	<p><i>Présence d'un médecin/psychologue sur le lieu de travail ou en relation</i> <i>Arrêts de travail pour surmenage</i> <i>Nombre de temps partiels correspondant ou supérieurs à ceux observés dans le milieu</i> <i>Nombre de réclamations, plaintes...</i></p>
<i>Sécurité</i>	<p>Mesures prises face aux risques Communication faite sur les risques encourus par les agents et à quelle fréquence Actions mises en place par l'entreprise vis-à-vis des risques Dangerosité des tâches demandées Risques présents dans l'environnement Manipulation d'outil ou de produit à manipuler avec précautions</p>	<p><i>Protections collectives</i> <i>EPI</i> <i>Existence de prévention</i> <i>Protections fournies</i> <i>Prévention (procédures mises en place et communication autour de ces procédés)</i> <i>Documents mis à disposition vis-à-vis de la sécurité sur site</i> <i>Affichage sur les accidents de travaux répertoriés et précautions à prendre pour les éviter</i> <i>Présence d'acteurs de la santé et de la sécurité sur place (employés titulaires du PSC1...)</i> <i>Présence d'extincteurs</i> <i>Affichage des procédures en cas d'incendie</i> <i>Présence de plans de secours</i> <i>Les normes sont-elles respectées ?</i></p>
<i>Propreté/Hygiène</i>	<p>Qualité et confort du lieu de travail Sanitaires</p>	<p><i>Voies et moyens d'accès</i> <i>Fréquence de nettoyage des lieux de travail et des sanitaires</i> <i>Présence suffisante de poubelles</i></p>

Thème 3 : DIFFERENCES SOCIOLOGIQUES

Sous thèmes	Indicateurs	Critères
<i>Parité homme/femme</i>	Type de poste occupé Investissement	<i>Présence de femmes à des postes à responsabilité</i> <i>Niveau hiérarchique</i> <i>Types de tâches réalisées</i> <i>Différence de salaire</i> <i>Différence de statut</i> <i>Niveau d'ambition</i>
<i>Différences culturelles</i>	Valeurs culturelles Opinions	<i>Signes et fêtes religieuses acceptés (si cela fait partie des motifs d'absences du règlement intérieur, adaptation des plannings aux contraintes religieuses...)</i> <i>Différentes langues parlées sur le lieu de travail.</i> <i>Existence de conflits dus à la non compréhension des employés entre eux.</i>
<i>Senior</i>	Présence au sein de l'entreprise Différence d'âge	<i>Niveau hiérarchique.</i> <i>Type de tâches</i> <i>Salaire, Ancienneté</i> <i>Relation anciens/jeune, intégration</i>
<i>Personnes souffrant d'un handicap</i>	Présence Postes occupés Aménagement des lieux, équipements adaptés	<i>Normes respectées ?</i> <i>Niveau hiérarchique</i> <i>Type de tâches réalisées</i> <i>Prise en compte de l'handicap en général</i>
<i>Activités extra-professionnelles</i>	Constitution de groupes Organisation d'activités en dehors Espace détente	<i>Points communs</i> <i>Activités extraprofessionnelles proposées par l'employeur</i> <i>Fréquence de ces activités (retours des employés)</i> <i>Présence et niveau de fréquentation d'espaces de détente</i>
<i>Appartenance syndicale</i>	Présence Fonctions de personnes syndiquées Prises en compte des volontés syndicales Aménagement temps de travail Conflictuel	<i>Existence d'un local syndical</i> <i>Existence de décharges horaires</i> <i>Position du syndicat vis-à-vis de l'entreprise</i> <i>Nombre de personnes syndiquées</i>