

CGT
MATMU

Climat social et Qualité de Vie au Travail

DNI - OSI

1^{ère} édition : 2026

Structure de l'échantillon

Période de réponse : Avril 2026

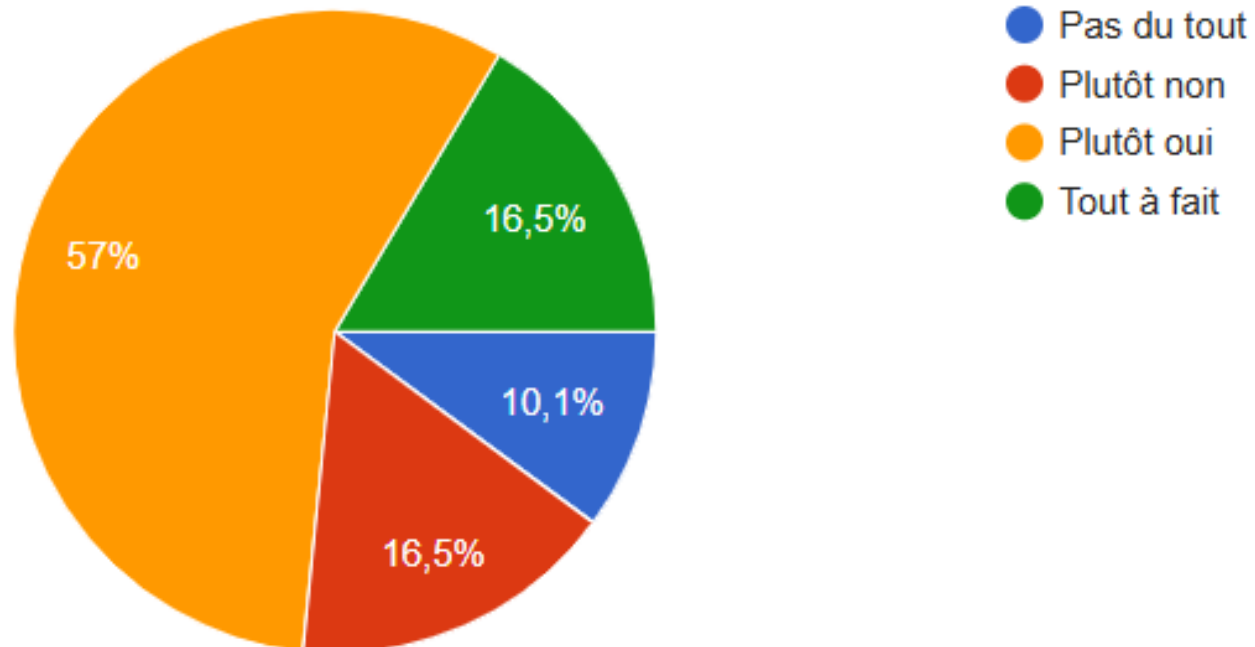


Répondants :

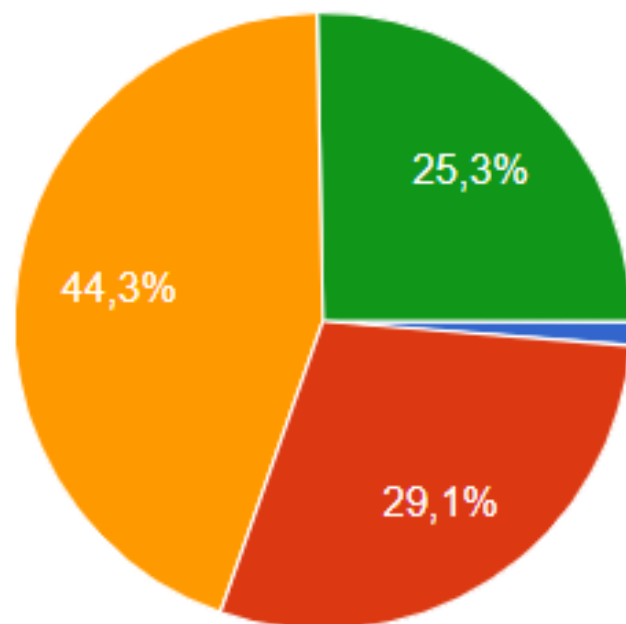
132 salarié·es

La qualité de vie au travail

Êtes-vous satisfait des conditions de travail ?

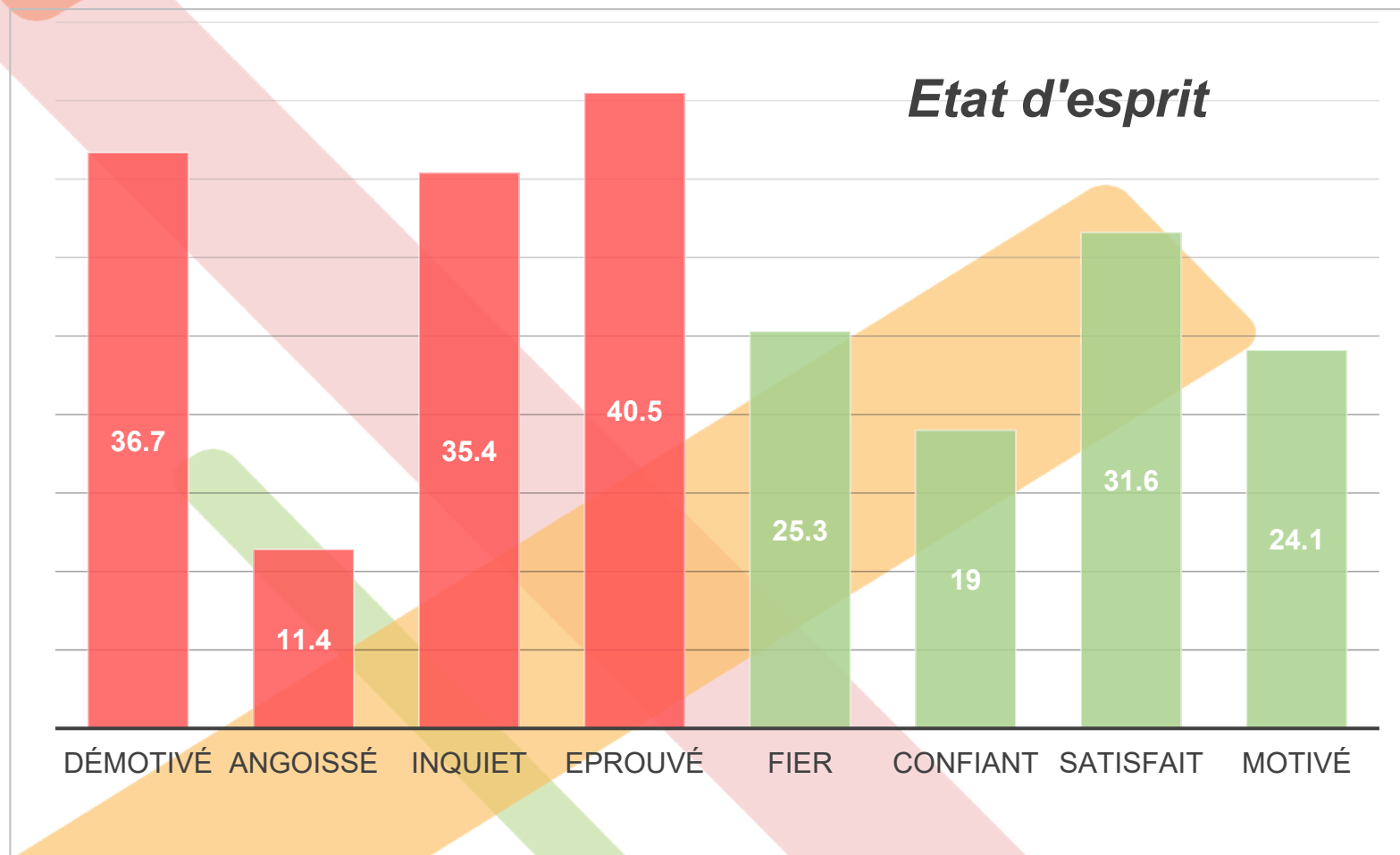


Estimez-vous être soumis à un rythme de travail élevé ?

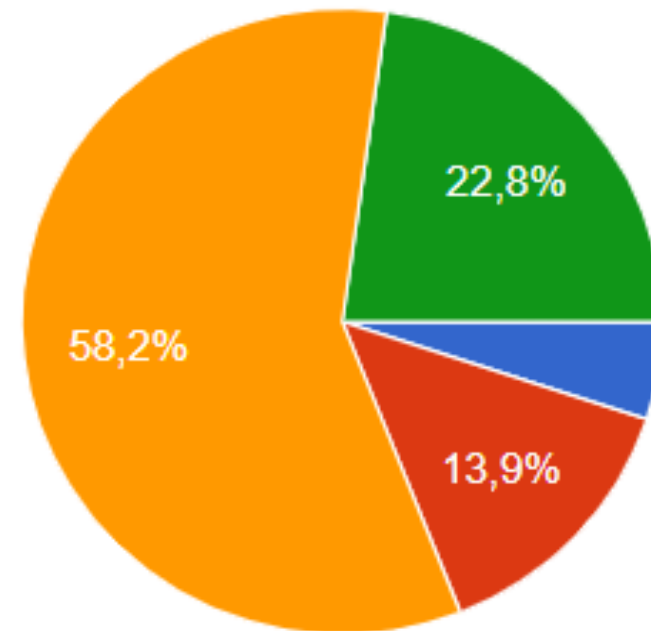


- Pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Tout à fait

Parmi les mots suivants, quels sont ceux qui caractérisent le plus votre état d'esprit à l'égard de votre travail en DNI ? (en %)



En matière de santé et sécurité au travail, pensez-vous être suffisamment protégé contre les risques de votre métier ?



- Pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Tout à fait

Quelles problématiques ou risques avez-vous pu déjà rencontrer contrevenant à votre santé ?

« La charge de travail actuelle est, selon moi, incompatible avec un fonctionnement normal et durable. Elle impose régulièrement de produire dans des délais contraints au détriment de la qualité, ce qui génère une pression constante. Cette situation a déjà des conséquences sur ma santé, notamment des troubles du sommeil et une fatigue importante depuis plusieurs mois. Le risque est un épuisement professionnel si aucune régulation de la charge n'est mise en place. »

« Stress, anxiété »

« Ponctuellement, travaux en HNO parfois difficile de respecter les temps de repos, fatigue cumulé les jours suivants »

« Surcharge de travail »

« Surcharge de travail, pas d'aide ni d'écoute »

« La charge impose de produire au détriment de la qualité, ce qui génère une pression constante. »

« Dépression et démotivation du a une communication très flou et sans fondement »

« Chargé de travail plus importante depuis Korege »

« Sur des problématiques de dysfonctionnement de répartition du travail dans le service non réglées depuis des années ... qui a entraîné du stress, de la colère, une grande fatigabilité et du toujours plus plus plus avec une petite augmentation en retour pour calmer les esprits Surcharge de travail liée également à une répartition des charges amenant inévitablement à un épuisement psy et physique qui s'installent de manière pernicieuse) !!!!!!! »

« Constat global OSI : mauvaise répartition de la charge de travail »

« Problèmes d'effectif à déplorer dans certains services, charge de travail inégale selon les périmètres, évolution du SI trop brutale. »

« nombreux collègues en burnout, pression de la direction sur des tâches dont nous ne sommes pas responsables et/ou ne pouvons pas avoir d'impact. Aucune écoute aucune amélioration malgré des remontées. Éprouvant mentalement d'être ignoré par la hiérarchie »

Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Amélioration de la gestion des projets

Embaucher 5 ou 6 personnes au Helpdesk

prendre en compte les idées de tout le monde, motiver les équipes, modifier l'organisation du travail.

Un meilleur suivi managérial pour une meilleure répartition des charges de travail.

Ne plus avoir de date de VP pour un projet avant d'en connaître le périmètre ou sans pouvoir arbitrer des fonctionnalités

Une plus grande présence des managers et des Rhs pour connaître les problématiques des équipes

Charge de travail excessive et besoin de renforts.
Organisation et priorisation insuffisantes (planning, décisions, stabilité).
Manque de management de proximité et de communication claire.
Déficit de reconnaissance et de visibilité RH (évolution, rémunération).
Conditions de travail dégradées et risques psychosociaux.
Manque d'efficacité opérationnelle (réunions, tâches inutiles).
Cohésion et collaboration inter-équipes à renforcer.

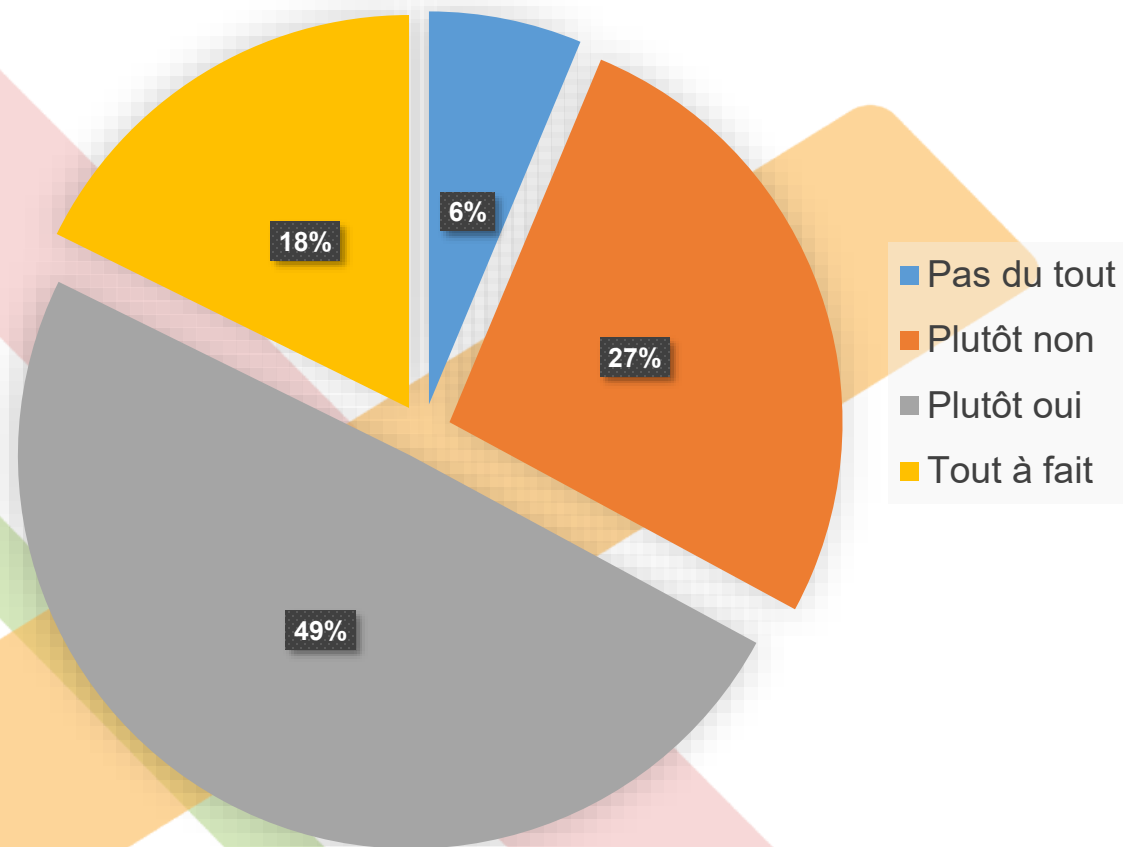
Prise en compte de la charge de travail et une meilleure répartition des tâches au sein de l'équipe

Faire le point sur les compétences de chacun afin de redéfinir précisément les rôles et responsabilités de chacun dans les équipes Mettre en place des bilans de compétence pour les collaborateurs afin de vérifier que le collaborateur est "à sa place" et si besoin, le réorienter vers une autre fonction ou mettre en place des sanctions S'assurer que la charge de travail opérationnelle est compatible avec une fonction de manager. Homogénéiser le nb de managé sous un même manager et limiter le nb de managé dès lors que le manager est également responsable opérationnel.

Diminuer la taille et le périmètre des équipes, ne pas imposer de dates sans connaître la faisabilité, avoir des managers plus présents. A noter également que les conditions des bureaux ne sont pas idéales quand on est sur site: toutes les équipes sont éparpillées dans différents étages, le bureau du rez de chaussée cumule les désagrément (bruit de ventilation, air pollué, pas de fenêtre qui s'ouvre, et certains bureaux sont très éloignés de la lumière naturelle, températures extrêmes) ce qui dégrade un peu plus les conditions de travaux.

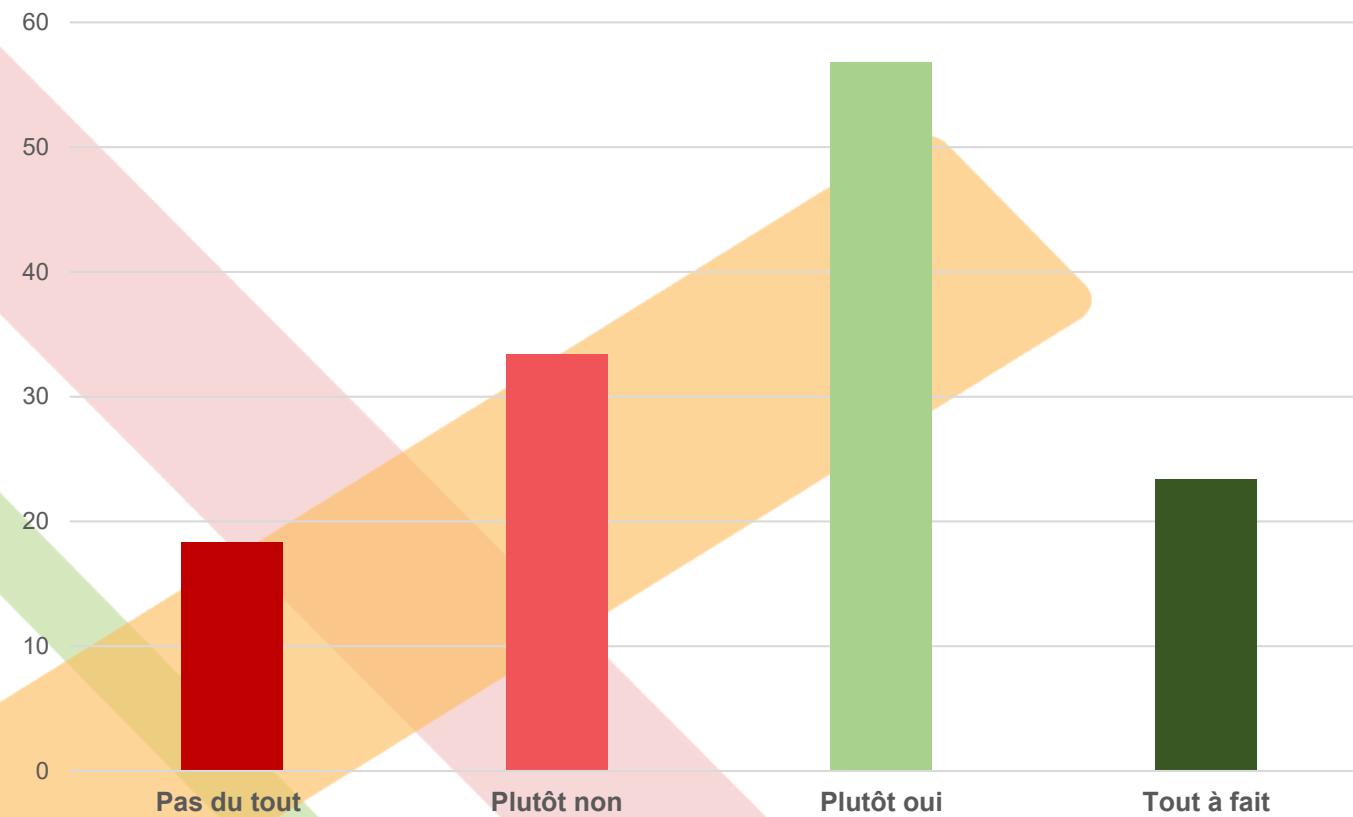
Objectifs et évolution professionnelle

Estimez-vous que les objectifs transmis par votre hiérarchie sont clairs ?



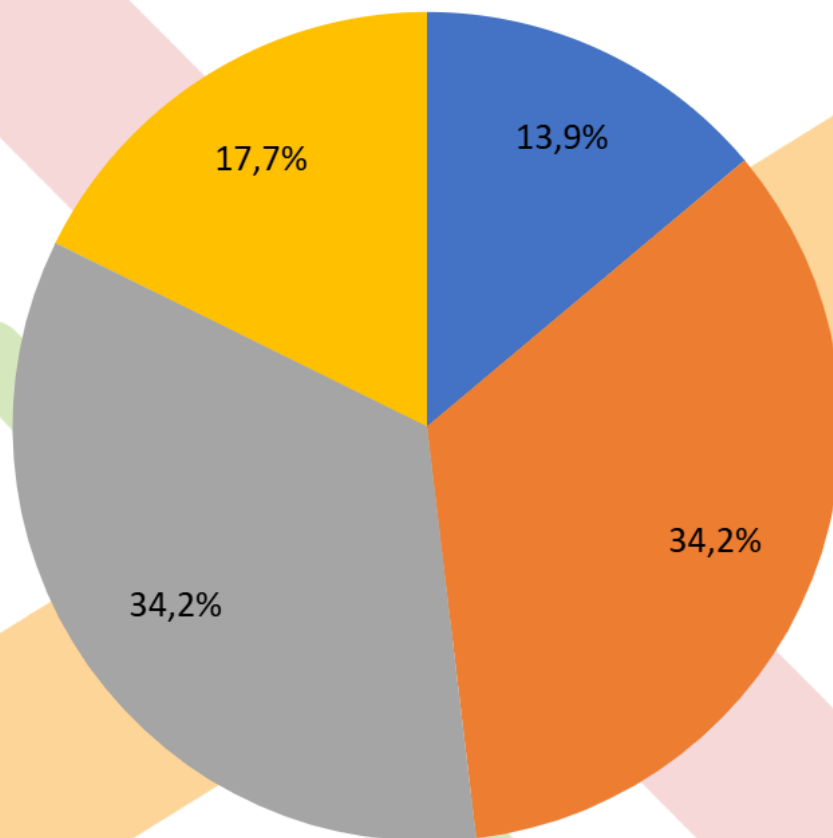
Estimez-vous que vos objectifs sont atteignables ?

Pas du tout	18
Plutôt non	33
Plutôt oui	57
Tout à fait	23

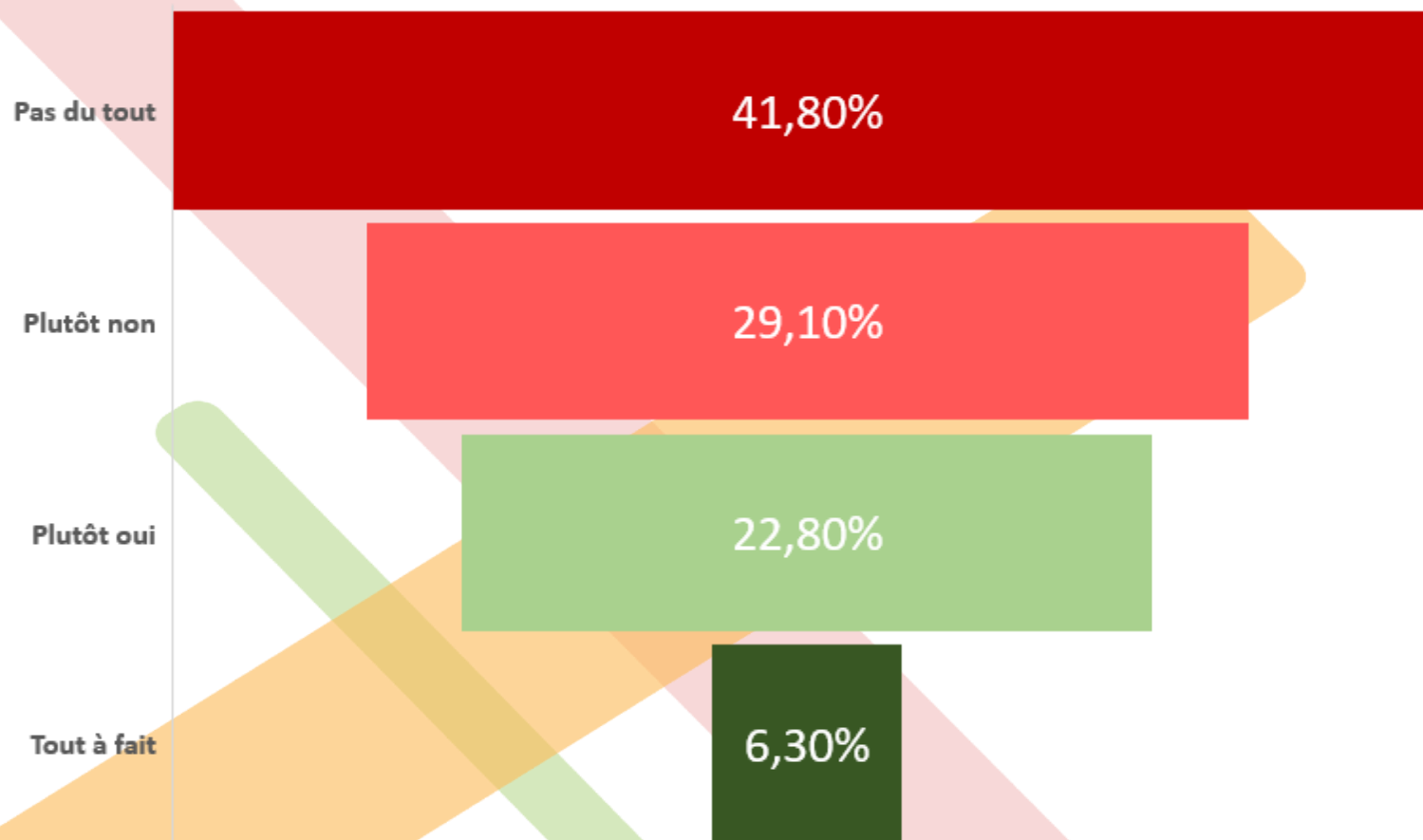


Estimez-vous que la Matmut vous apporte les clés pour développer vos compétences professionnelles (formations, échanges sur les pratiques entre service...)?

● Pas du tout ● Plutôt non ● Plutôt oui ● Tout à fait

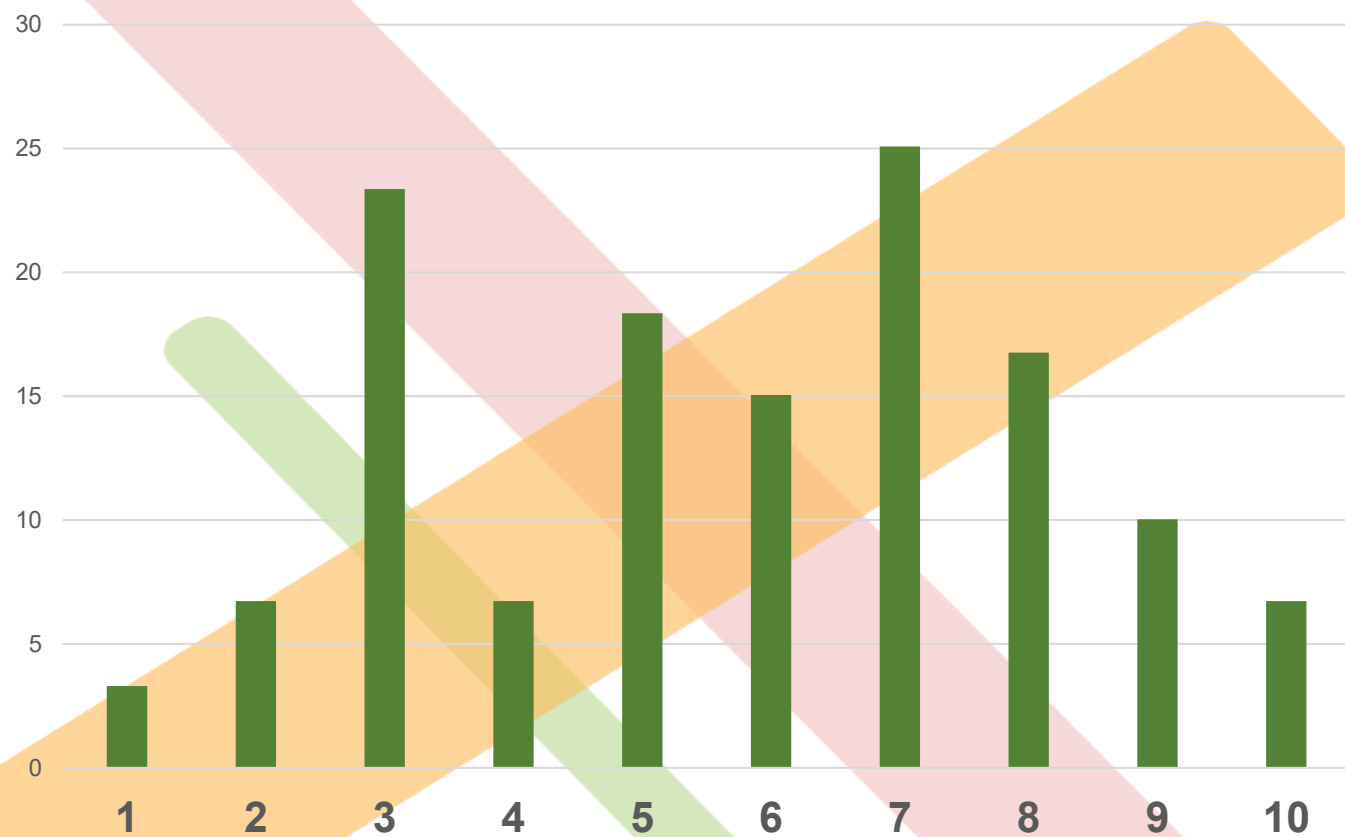


Connaissez vous les attendus afin de pouvoir bénéficier d'une augmentation individuelle ?



Au regard du marché de l'emploi, de votre niveau d'étude, de votre ancienneté dans le poste et de vos compétences acquises, quelle satisfaction vous procure votre rémunération actuelle ?

(1 étant pas du tout, 10 étant tout à fait)



Votre classe et votre fiche de poste correspondent-ils réellement aux fonctions exercées ? (précisez)

Non car mon activité est assez spécifique et la fiche de poste associée est très généraliste

Je ne connais pas la fiche de mon poste mais je pense qu'on nous demande plus de chose que ce qui est prévu, prise de responsabilités haute sur les projets, gestion au quotidien des équipes même si je ne pas manager

Non. Nous sommes amenés à faire plus que de répondre au téléphone afin que certains points soit solutionné plus rapidement.

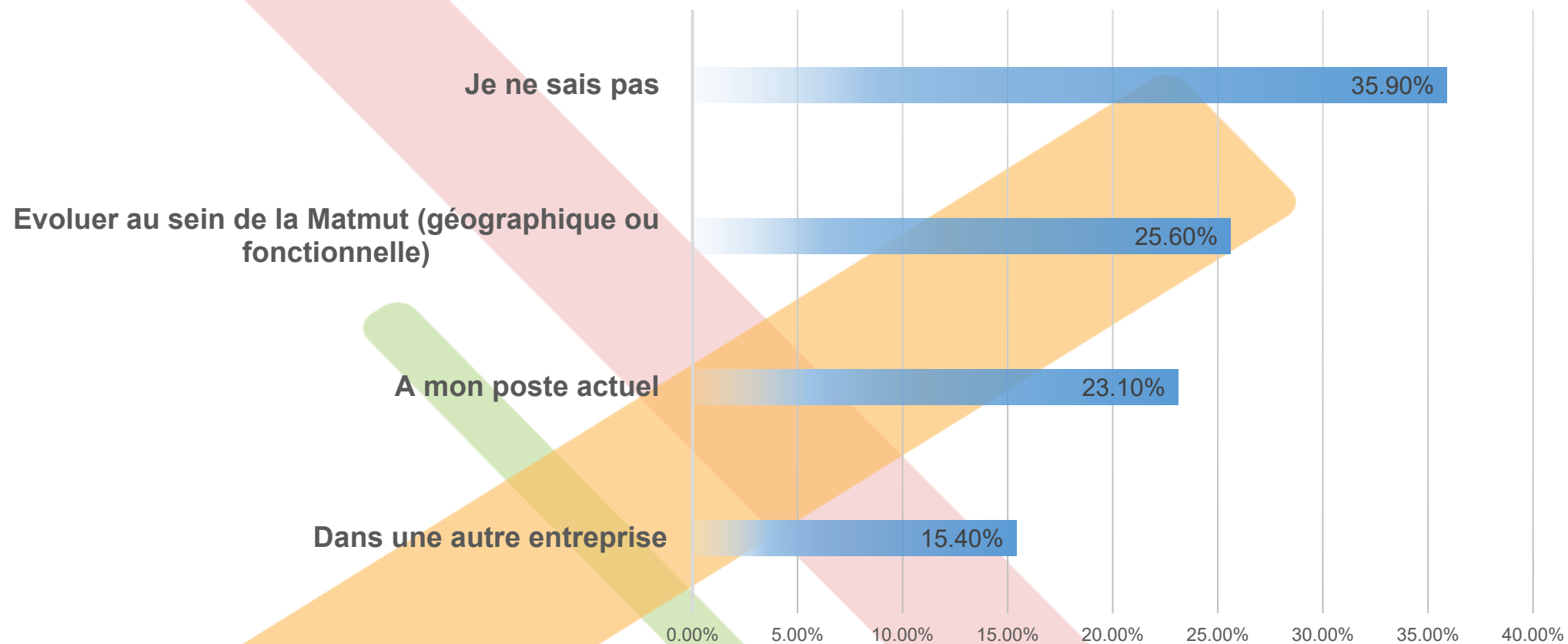
Pas vraiment ! je gère plus que ce que ma fiche de poste décrit. je dois me superposer à mon management afin de mettre une partie de l'équipe au travail, ce qui ne correspond pas du tout à mes fonctions ; à ma classe et mon salaire !!!!!!!

la fiche de poste non trop vague et inclus trop de choses. Pour la classe on me demande de l'expertise dans beaucoup de sujets

Dans l'ensemble oui, mais un manque de temps oblige à se focaliser seulement sur une partie

- **Dépassement des missions** : techniciens N1 font admin réseau/système ; analystes → conception ; Helpdesk → résolution avancée ; fonctions de référent/gestion d'équipe absentes des fiches.
- **Fiches inadaptées** : trop générales, obsolètes, ou inexistantes
- **Classes sous-positionnées** : 4/5 au lieu de 6 ; expertises techniques (DevOps, middleware) non reconnues.
- **Inégalités** : rémunérations inférieures au marché.

Où vous voyez-vous dans les cinq prochaines années ?



Réévaluer la charge de travail et définir des priorités claires, afin de garantir des objectifs réalistes et soutenables dans le temps. Mettre en place un pilotage plus structuré de l'activité, avec une meilleure répartition des tâches pour éviter les déséquilibres au sein de l'équipe. Clarifier les attentes en termes de qualité et de délais, afin d'éviter les situations où la pression conduit à dégrader la qualité du travail. Définir des critères objectifs et transparents d'évaluation et d'évolution (compétences, responsabilités, performance), avec un lien clair avec la rémunération. Assurer un suivi concret des engagements pris lors des entretiens, notamment en matière de montée en compétences et d'évolution des missions. Mettre en place des actions pour réduire les inégalités de traitement au sein de l'équipe (classification, rémunération, accès aux opportunités). Améliorer la communication avec les RH, en permettant des échanges directs et en garantissant des délais de réponse adaptés.

Créer des fiches de postes en adéquation avec les nouveaux métiers de l'IT.

Avoir plus de formation chez constructeur pour avoir plus d'autonomie

J'ai une grande confiance en ma direction actuelle. J'ai moins confiance en ma direction générale qui ne prend pas la mesure de la charge collective au regard des ambitions énormes.

Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Réussir à alléger la charge pour permettre de ne pas se focaliser sur notre quotidien et permettre d'avoir du temps pour des formations, partager des sujets avec des collègues dans son service voir les autres services.

Monter une base de connaissance "matmut" pour le HD, permettant aux ingé de se concentrer sur l'optimisation, l'évolution des systèmes. Il y a trop de perturbation quotidienne permettant de mener à bien les projets dans le temps donné.

Un peu plus de formations sur le volet technique, en lien avec l'évolution des technologies dans la logique de la transformation du SI, et une approche avec des cas concrets de notre exploitation car ce type de formations est trop souvent théorique et difficilement assimilable pour les néophytes.

Équité au niveau des salaires pour le même poste.

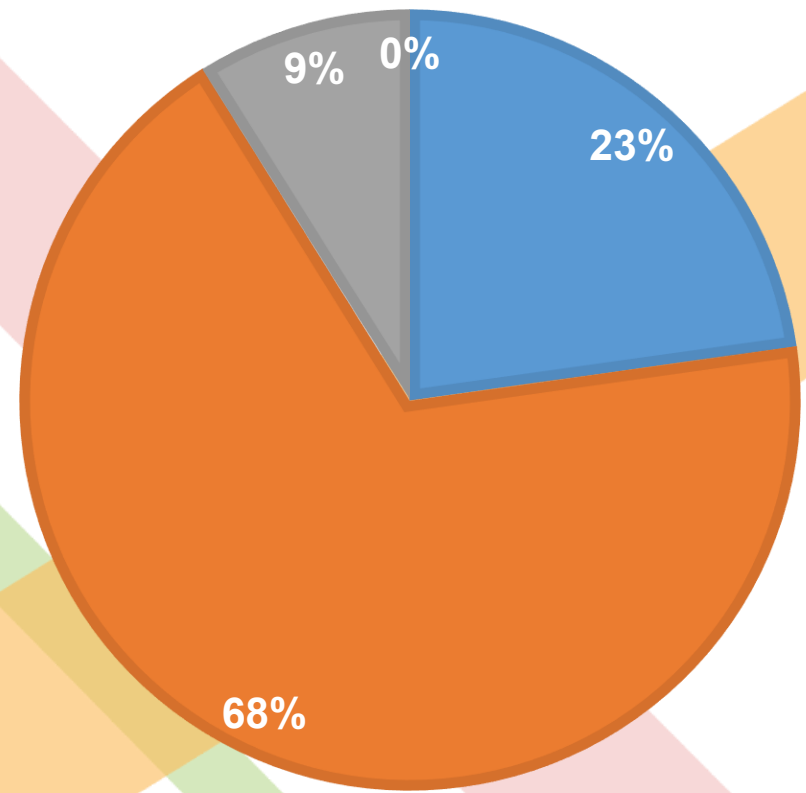
Plus d'écoute et d'intérêts pour le Helpdesk

- **Charge/Organisation** : Rééquilibrage charges, priorités claires, pilotage structuré, embauches internes, équipes plus petites.
- **RH/Évolution** : Fiches de poste adaptées (IT/DevOps), reclassements salariaux vs marché/expérience, fin des inégalités (nouveaux vs anciens).
- **Management** : Plus d'écoute/proximité, autonomie/confiance, objectifs réalistes/transparents, fin copinage/promesses intenables.
- **Formation/Compétences** : Formations techniques concrètes, base de connaissances, valorisation experts/référents.
- **Communication** : Transparence RH/salaires, échanges inter-équipes, moins d'agilité contre-productive.

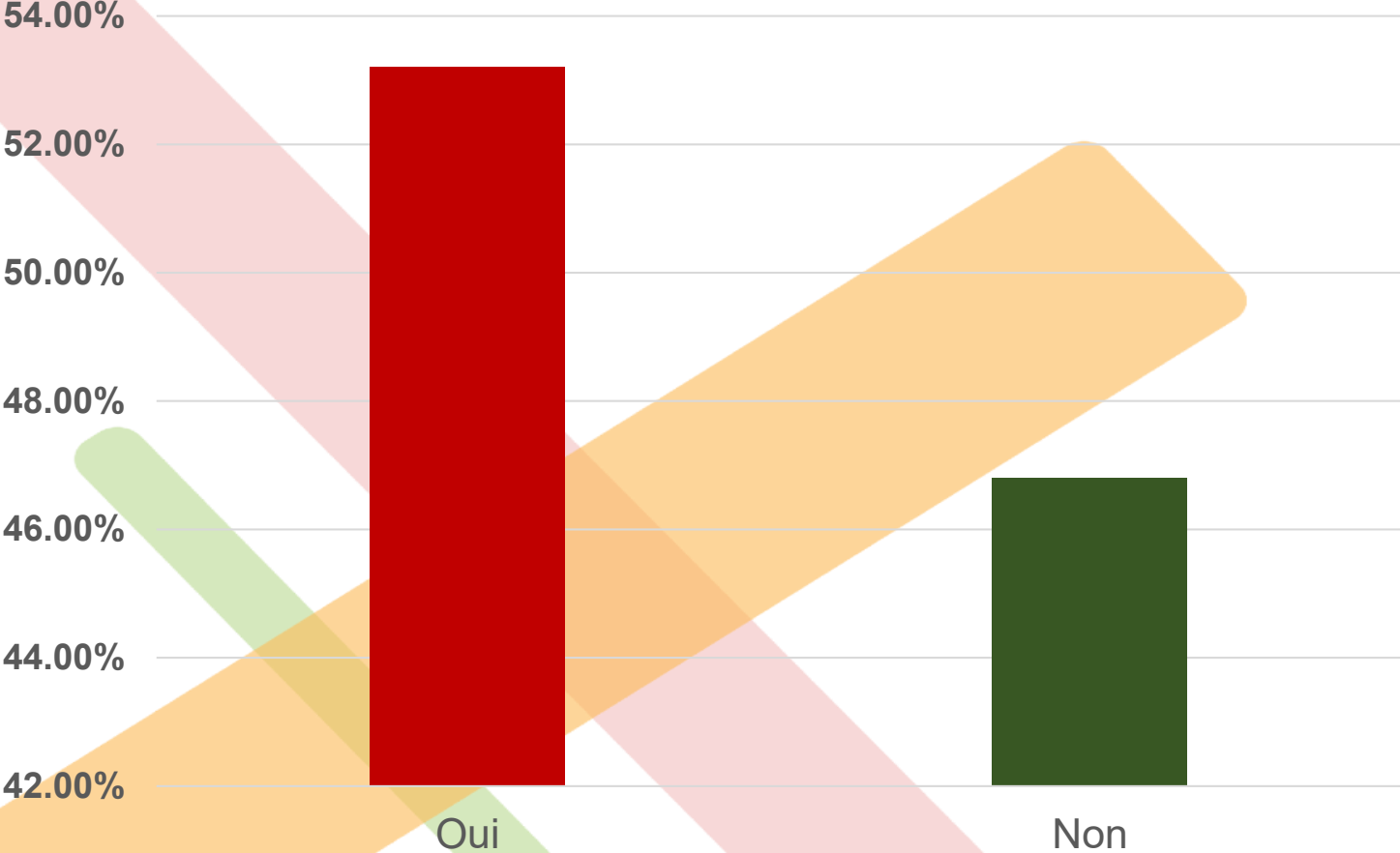
Votre travail au quotidien

Votre charge de travail est :

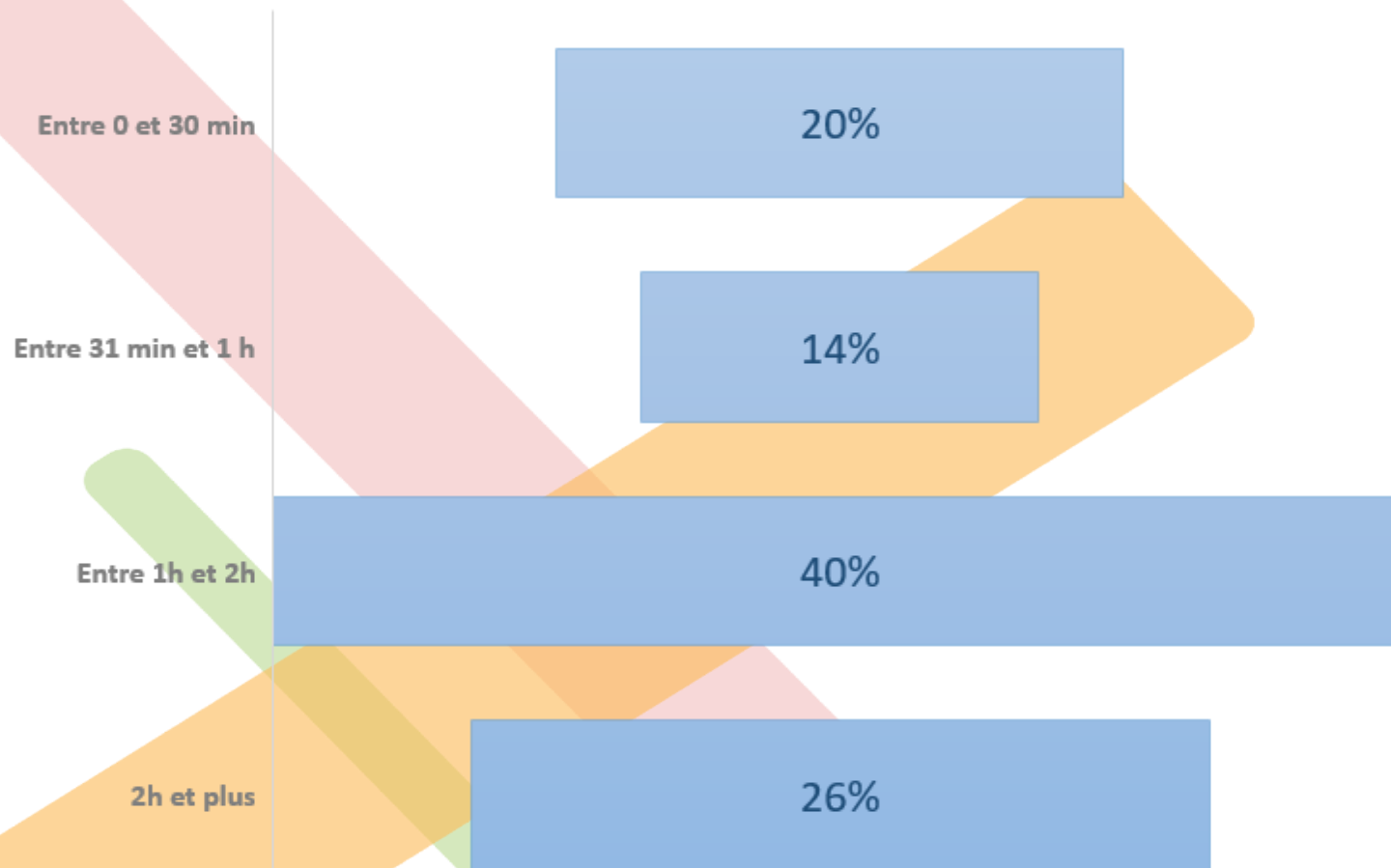
■ Trop importante ■ Importante ■ Peu importante ■ Pas du tout importante



Dépassez-vous régulièrement vos heures de travail ?

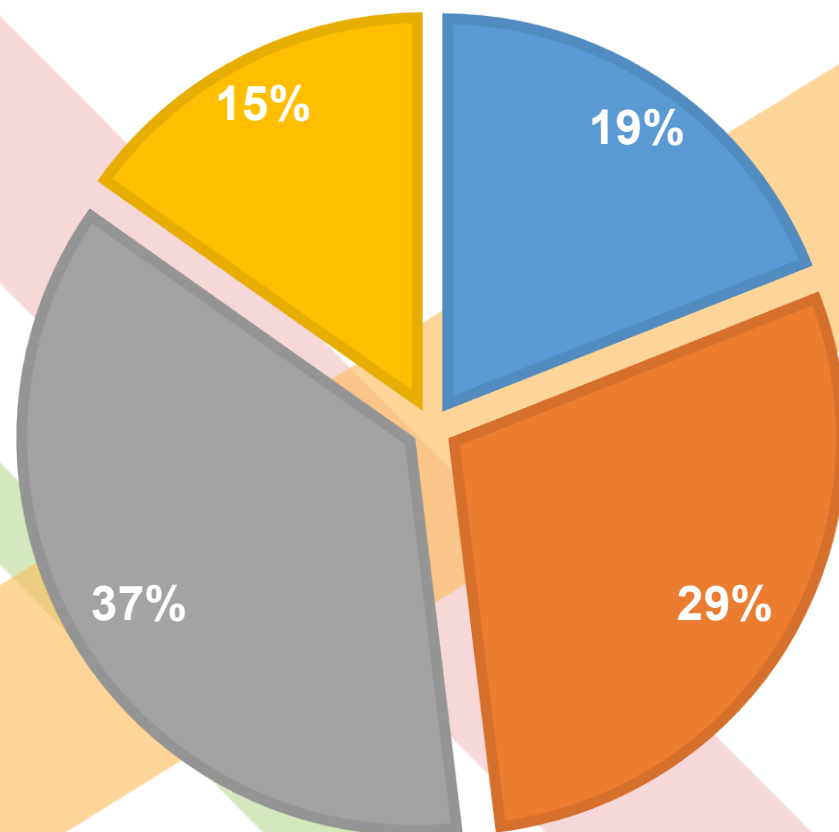


Si oui, en moyenne combien de temps hebdomadaire ?



L'organisation de travail génère-t-elle des situations de tensions avec les collègues ?

■ Pas du tout ■ Plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait



Si oui, les moyens dont vous disposez pour y faire face sont-ils suffisants ?

Embaucher au HelpDesk

Les tensions liées à l'organisation du travail sont difficiles à gérer avec les moyens actuels. La charge de travail importante, combinée à un manque de priorisation et de répartition équilibrée, génère des situations récurrentes de tension, sans solution concrète pour y répondre efficacement.

A mon niveau oui, je peux m'appuyer sur mon responsable en cas de soucis. De plus je suis dans une situation où j'apporte quelques choses aux autres.

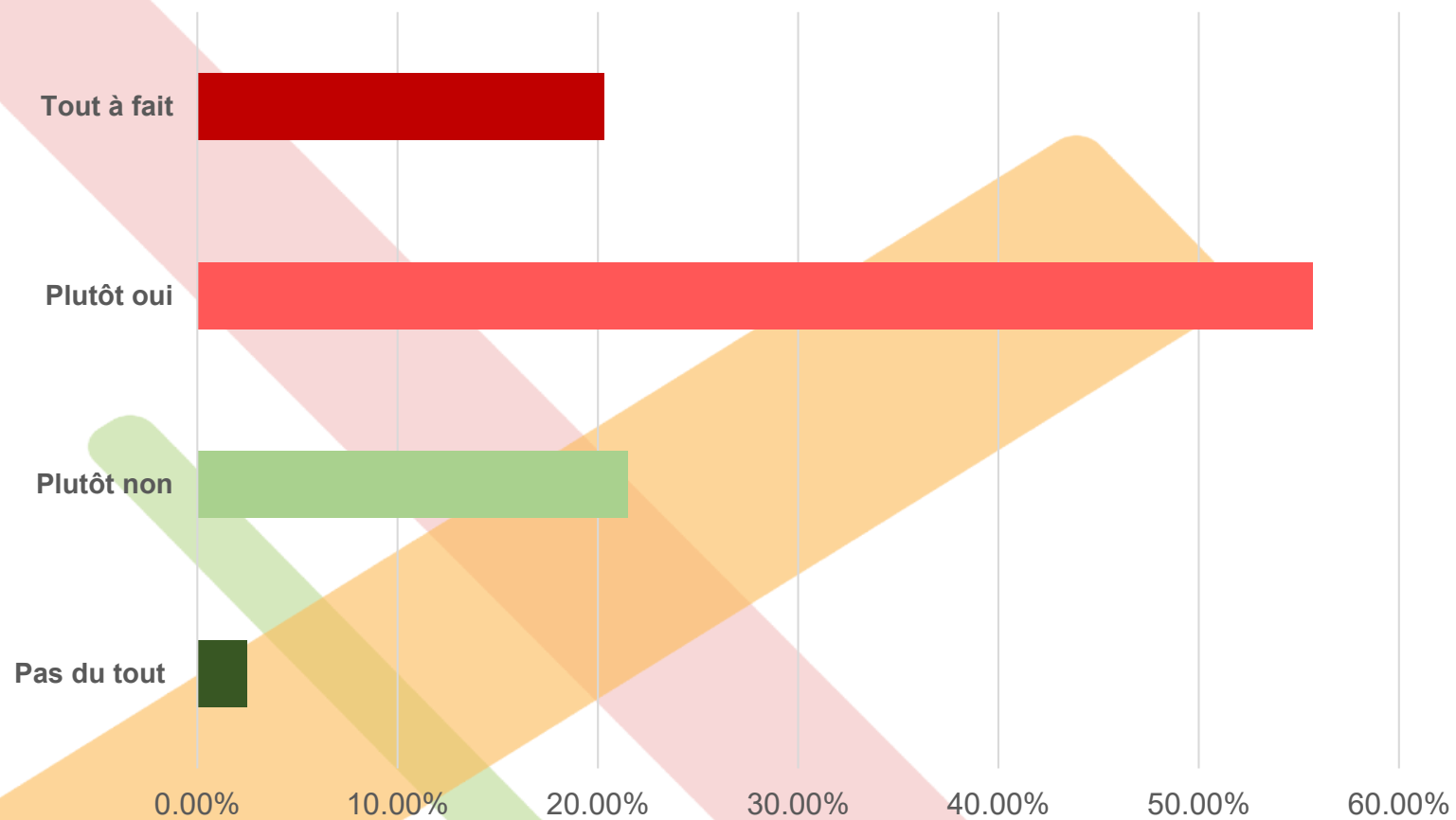
Les moyens actuellement en place ne permettent pas de gérer efficacement les tensions générées par l'organisation du travail. La charge élevée, le manque de priorisation claire et les déséquilibres dans la répartition des tâches contribuent à créer des situations de friction au sein de l'équipe. L'absence de régulation réelle de la charge et de pilotage structuré limite les possibilités de résoudre ces tensions de manière durable.

Equipe restreinte mais charge de travail pas cohérente entre les différents collaborateurs et rémunération pas en phase avec ce qui est produit.. A suivre...

non, c'est à nous de nous débrouiller

- **Management ne pouvant rien faire** : Managers ("ne peut rien faire), pas de soutien RH malgré remontées.
- **Absence de leviers** : équipes dysfonctionnelles par manque de moyens.
- **Ressources manquantes** : Pas d'embauches (Helpdesk), charge inéquitable, PC lents, manque station télétravail.
- **Conséquences** : Souffrance psy, démotivation (injustices, inégalités salaires/productivité), tensions inter-équipes.

Estimez vous être souvent interrompu dans le cadre de votre travail ?



Si oui, par quoi êtes vous interrompus ?

Des demandes constantes de pleins de monde à traiter en urgence, ce devenu banale d'être sur 5 ou 6 taches en même temps.

Pour apporter mon aide à mes collaborateurs et répondre à leurs besoins

Les réunions incessantes et pour la plupart inutiles

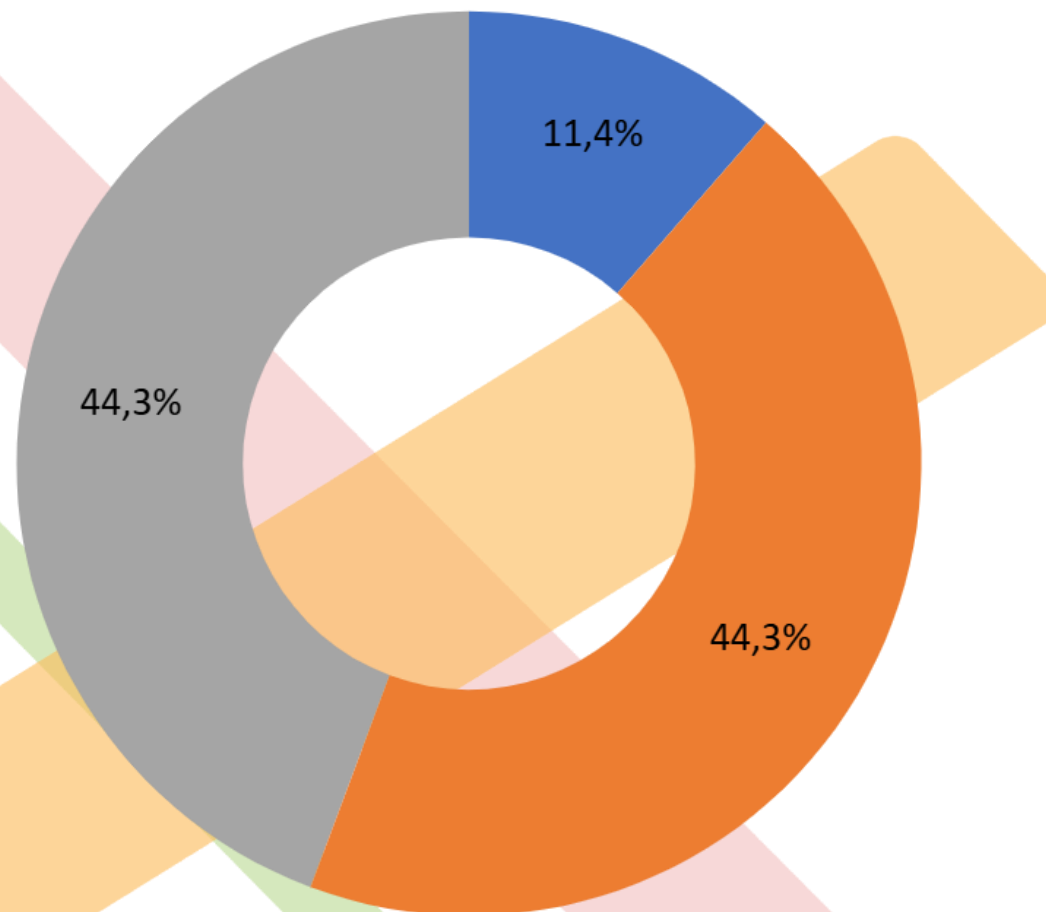
Parce que je dois résoudre des sujets donc les priorités évolue, certains deviennent important ou je peux être invité a une réunion de crise impromptu. La journée ne se passe jamais comme elle était prévue.

- **Réunions/Zoom** : Incessantes, mal planifiées, inutiles ("tout le monde convié").
- **Sollicitations collègues** : Demandes directes, aide, questions répétitives, bruit.
- **Urgences** : Incidents production, changements priorités, tickets, "bobologie IT".
- **Communication** : Messagerie instantanée, mails, appels, sollicitations hors process.
- **Quotidien** : Multi-tâches simultanées (5-6 tâches), projets imprévus, fatigue/stress.

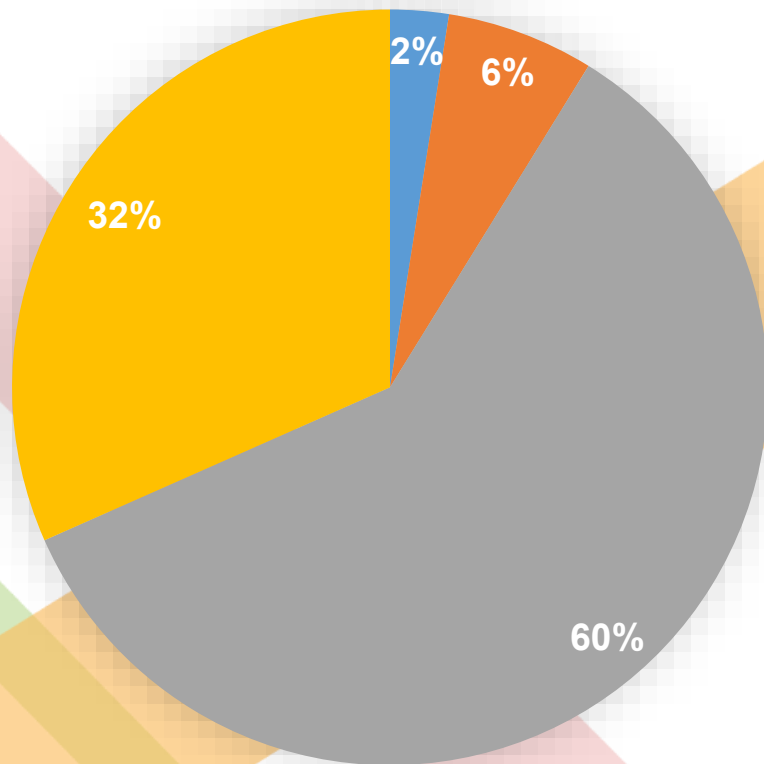
Dans le travail quotidien, de nombreux éléments peuvent venir perturber la concentration et interrompre le flux de productivité. Les réunions en ligne, comme celles sur Zoom, sont souvent citées : en s'enchaînant ou en étant mal planifiées, elles fragmentent le temps et rendent difficile toute immersion profonde dans une tâche. Le bruit constitue également une source majeure de distraction, qu'il provienne de collègues, de la rue ou même de notifications sonores. À cela s'ajoutent les interruptions numériques : messages instantanés, e-mails, ou alertes d'applications, qui sollicitent en permanence l'attention et incitent à passer d'une tâche à une autre. Enfin, des facteurs plus subtils comme la fatigue, le stress ou un environnement de travail mal organisé peuvent amplifier ces interruptions. Comprendre ces sources de distraction est essentiel pour mettre en place des stratégies adaptées, comme la gestion du temps, la réduction des notifications ou l'aménagement d'un espace de travail plus calme.

Votre travail est plutôt ... :

● Un travail axé sur la quantité ● Un travail axé sur la qualité ● Les deux



Pensez-vous disposer de suffisamment d'autonomie pour réaliser vos tâches ?



■ Pas du tout ■ Plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait

Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Mieux encadrer les sollicitations en définissant des canaux et des niveaux de priorité clairs, afin de limiter les interruptions constantes et permettre de se concentrer sur les tâches en cours. Mettre en place un système de priorisation partagé, permettant d'arbitrer les demandes concurrentes et d'éviter de devoir gérer simultanément un nombre trop important de tâches. Limiter le multitâche excessif, en favorisant le travail par séquence sur des sujets identifiés comme prioritaires. Clarifier les attentes en termes de volume vs qualité, afin de rééquilibrer le travail vers des livrables plus maîtrisés. Instaurer des temps dédiés sans interruption (plages de concentration), pour permettre un travail plus efficace et réduire les risques d'erreur. Ces actions permettraient de réduire la dispersion, d'améliorer la qualité du travail et de rendre la charge plus soutenable au quotidien.

Définir le périmètre exact d'un projet, la quantité de travail et les moyens à mettre en œuvre avant de décider la date.

- **Réunions** : Limiter/regrouper, plages sans réunions, participants essentiels.
- **Interruptions** : Canaux/priorités clairs, ticketing (vs mails directs), signaler indisponibilité, mode "ne pas déranger".
- **Organisation** : Priorisation partagée, périmètres/ rôles précis, répartition équitable, outils (accès scripts, base connaissances).
- **Ressources** : Embauches Helpdesk, 2e/3e écran TT, station accueil, formations techniques/management.
- **Management** : Soutien hiérarchique, autonomie équilibrée (pas trop), fin copinage, managers dédiés.

Une meilleure prise de conscience de certains collègues afin que la répartition des tâches soit équitable, et pouvoir leur faire confiance sur la qualité du service rendu.

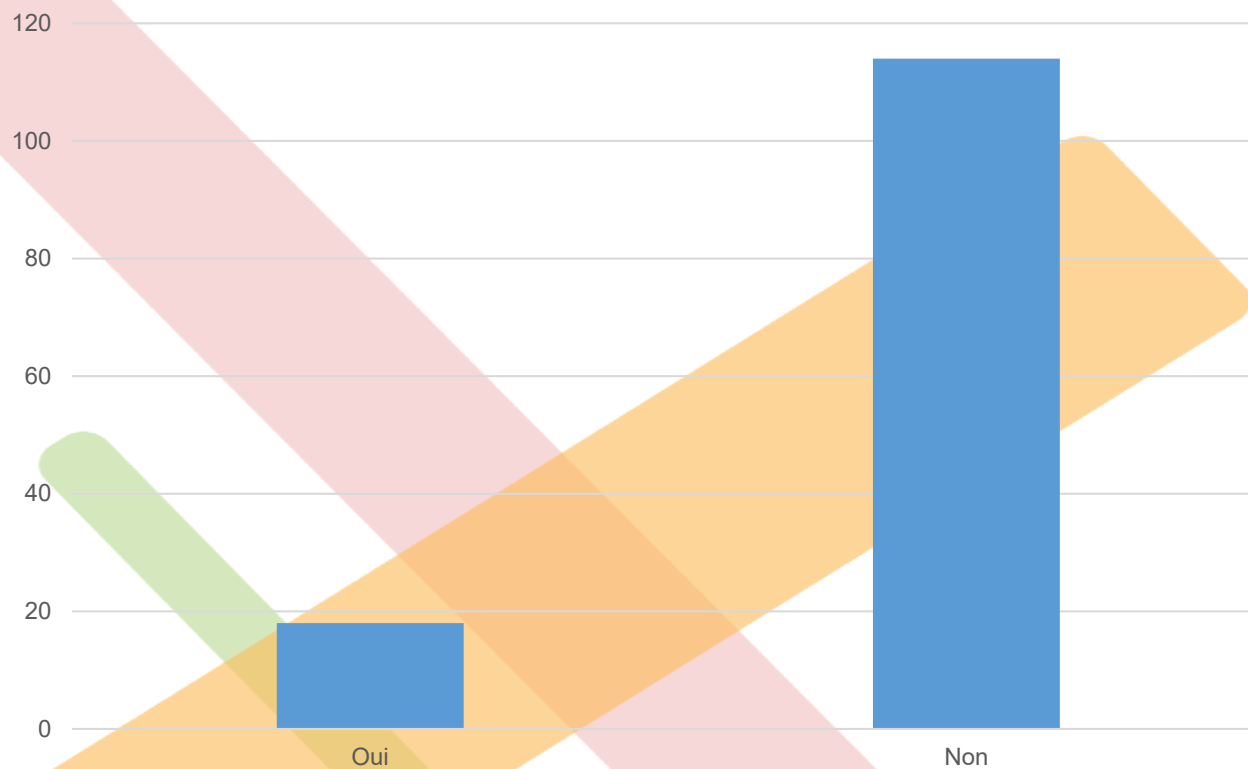
Les équipes gèrent beaucoup trop de sujets, il faudrait diminuer les périmètres. Il faudrait également avoir les mêmes standard pour la technique que pour le produit pour éviter de mettre la pression sur les collaborateurs travaillant plus dans la technique. Et bien sur toujours le sujet des deadline fixées mais inatteignables .

Bien définir les périmètre des équipes, que les équipes prennent en charge leur périmètres et ne nous donne pas les taches quand ils n'ont pas envie de les faire. être soutenu par ces supérieur quand des taches ne nous incombe pas. Passer par des outils de ticketing et arrêter de recevoir 500 mails par jours Il est interdit de faire des ticket pour l'intégration (une boite mail n'est pas un outil de gestion de ticket)

Donner plus de visibilité sur les fonctions de chacun au sein des services et répartir équitablement le travail : ne pas solliciter toujours les mêmes personnes...

Les astreintes et les horaires atypiques

Êtes-vous soumis à l'accord astreinte et/ou aux horaires atypiques ?



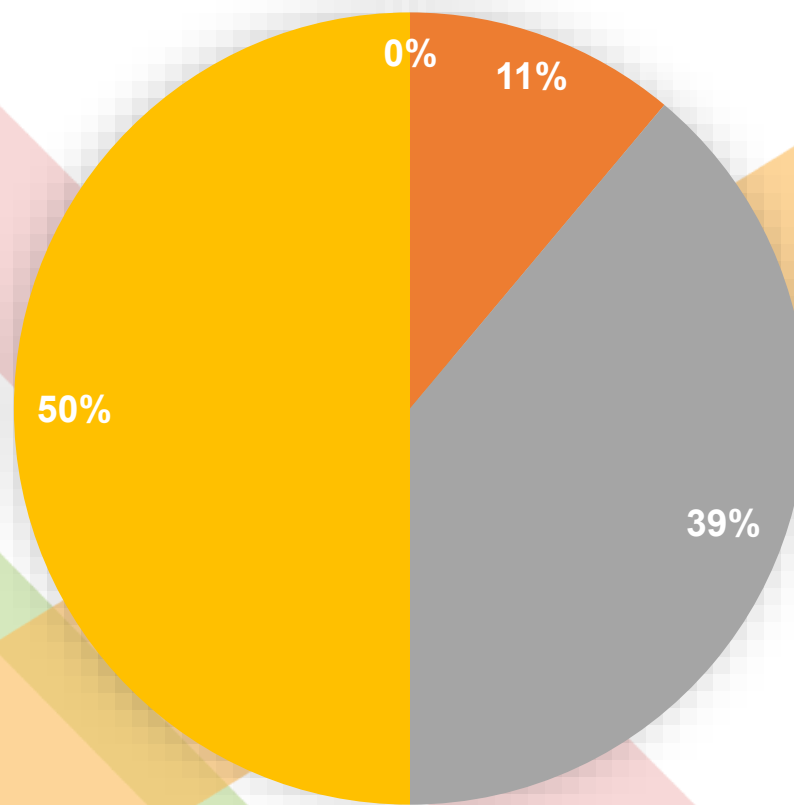
Rappel 2025 :

24 salariés soumis aux astreintes semaines

57 salariés soumis aux astreintes week-end

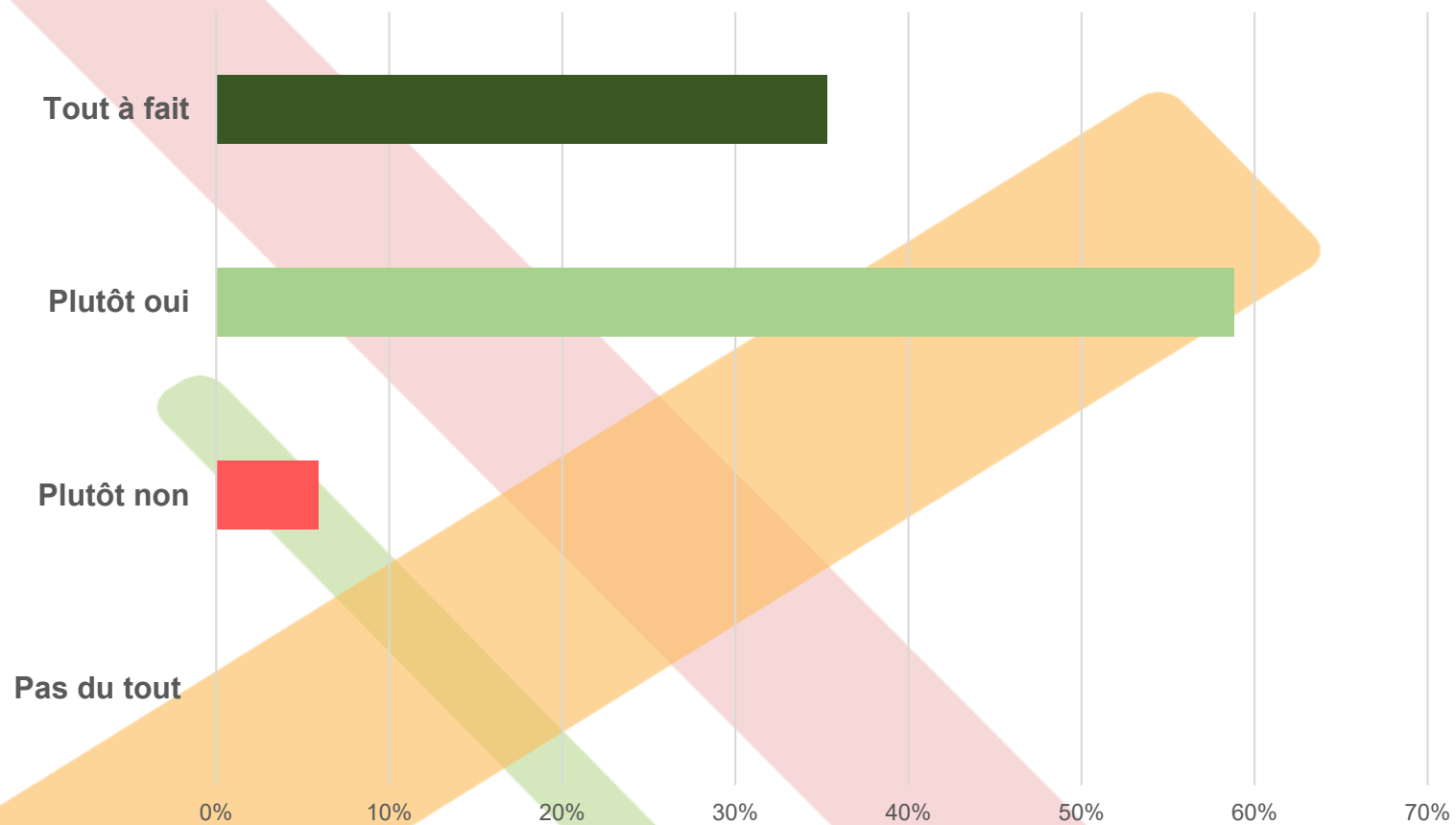
16 salariés soumis aux horaires atypiques

Dans quelle mesure le principe de priorité au volontariat est-il appliqué dans votre service avant la désignation d'office ?

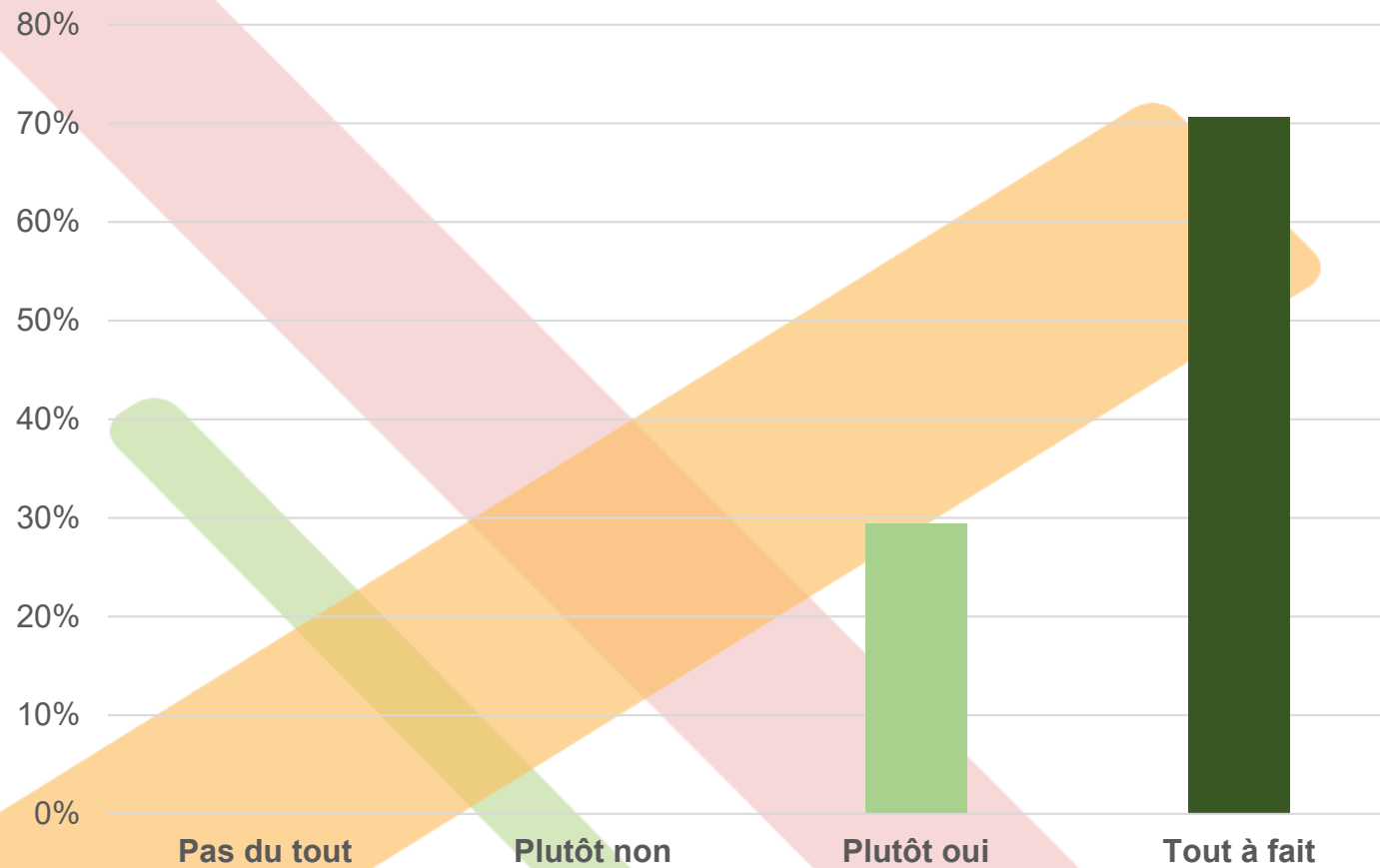


■ Pas du tout ■ Plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait

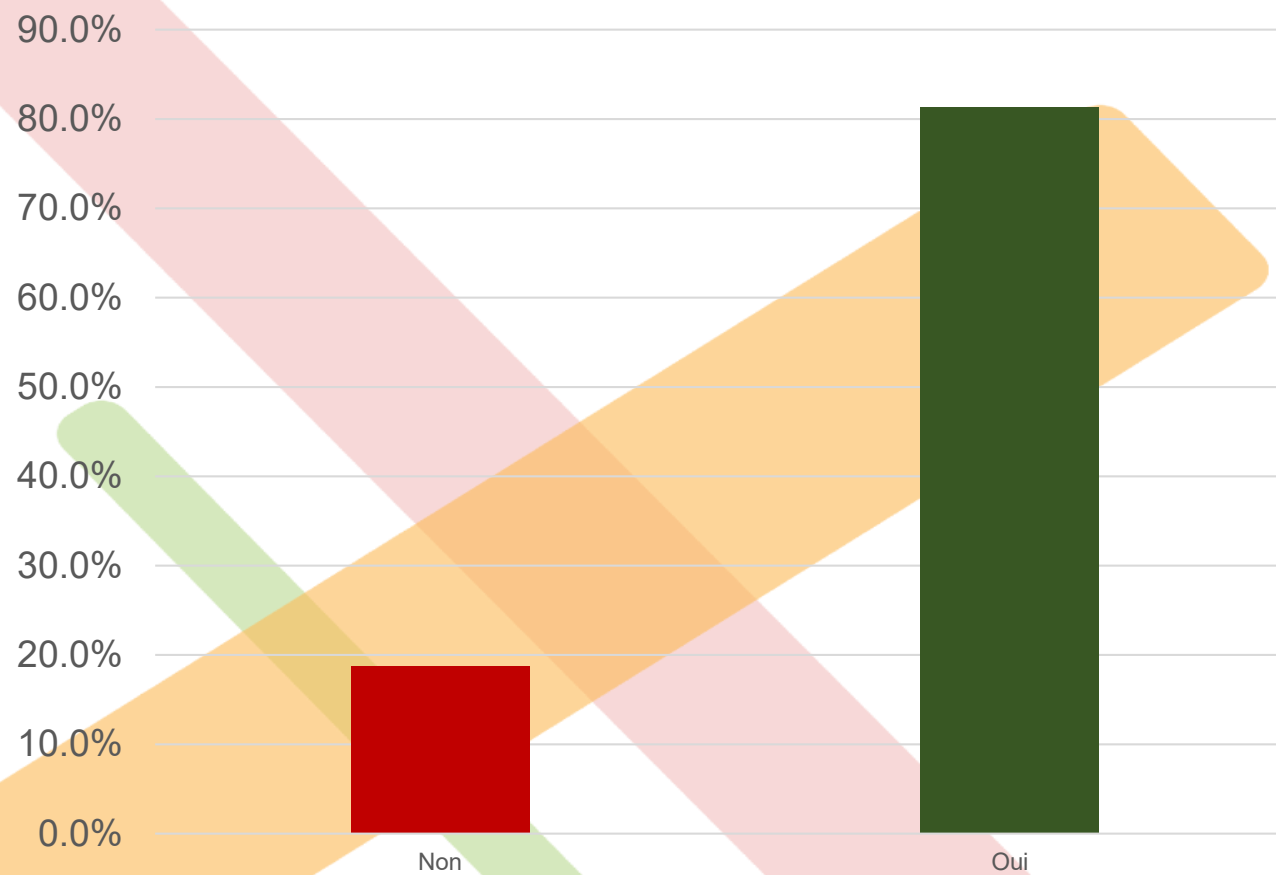
Lors de la planification des astreintes, estimez-vous que votre situation familiale et personnelle est suffisamment prise en considération ?



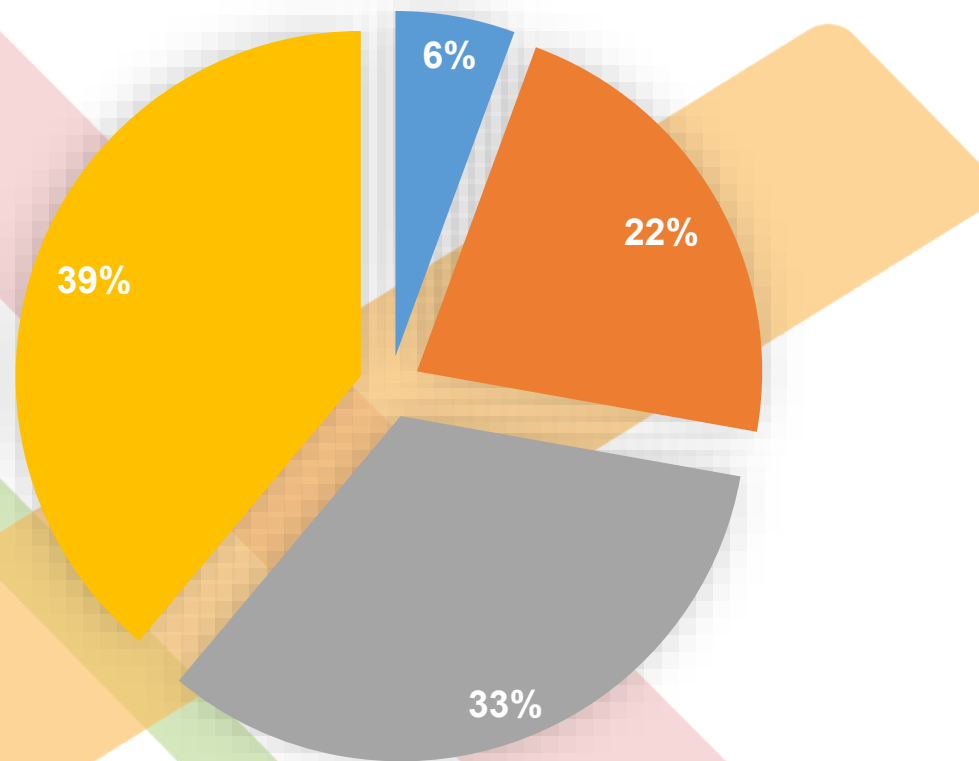
Les limites de 20 jours d'astreinte sur 40 et de 3 week-ends consécutifs en astreinte sur 6 sont-elles respectées dans votre planning annuel ?



Lorsque vous intervenez sur site, vos temps de trajet réels (dans la limite de 45 minutes) sont-ils correctement intégrés et rémunérés comme du temps de travail effectif ?

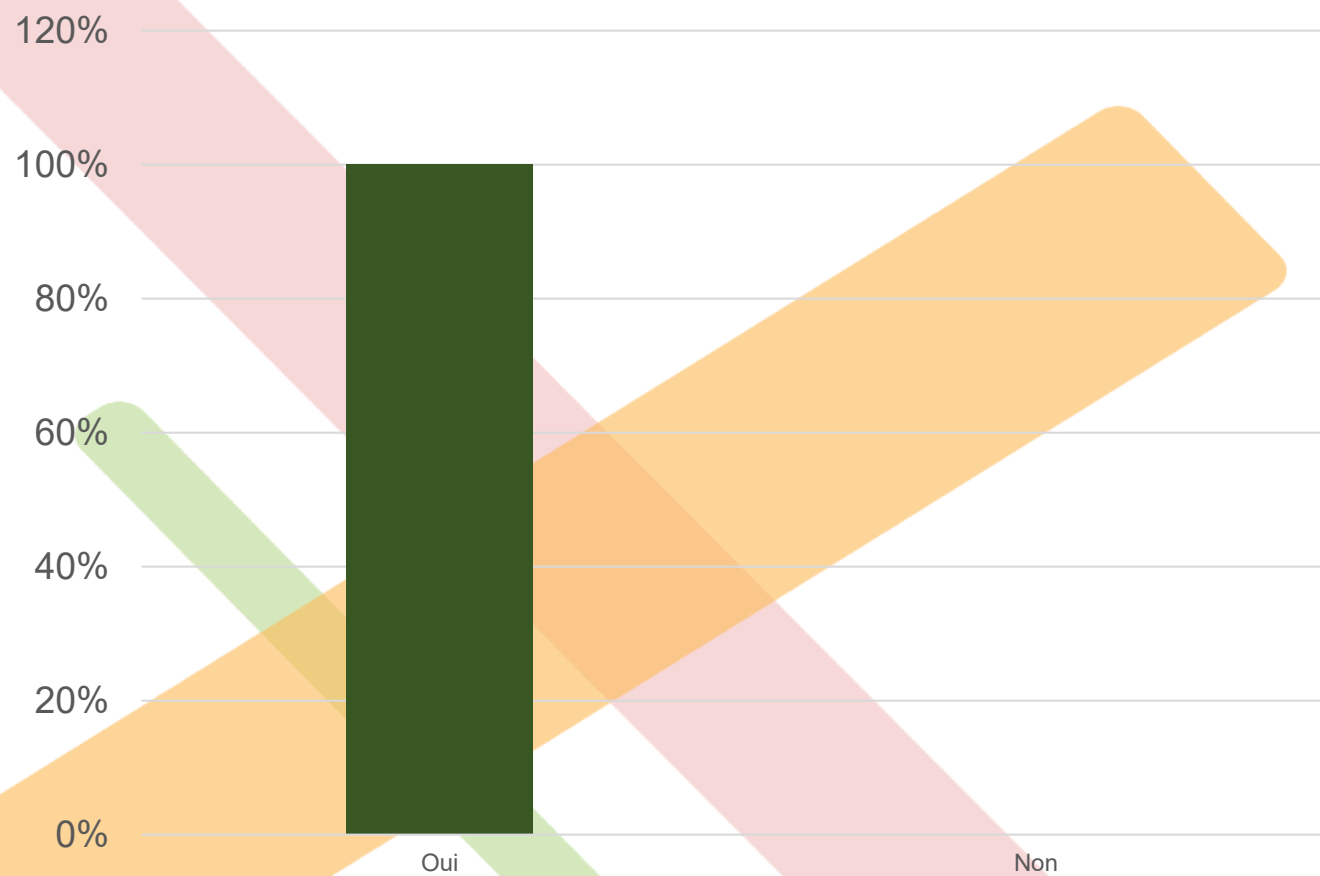


Disposez-vous de l'ensemble du matériel technique nécessaire (téléphone, accès réseaux, véhicule de service ou indemnités kilométriques) pour intervenir efficacement et en sécurité ?



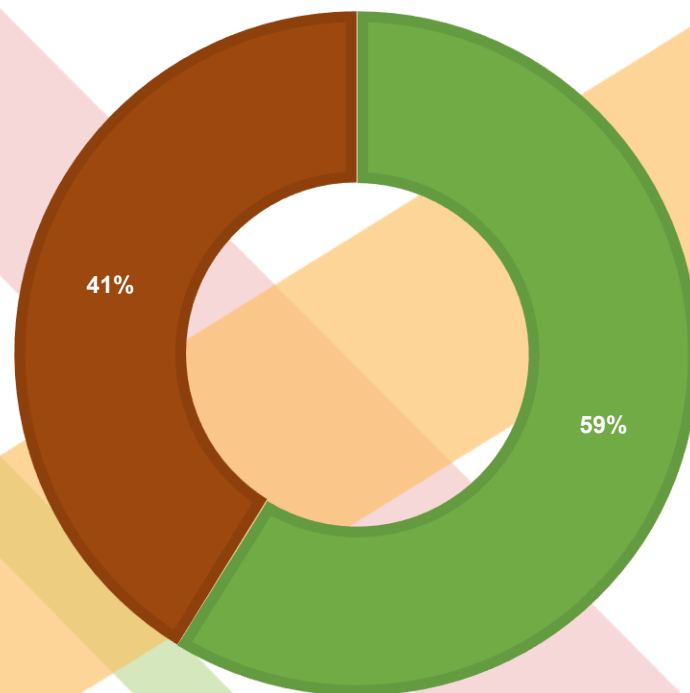
■ Pas du tout ■ Plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait

En cas de difficulté technique ou d'organisation pendant votre astreinte, parvenez-vous à joindre facilement le « référent astreinte » désigné ?



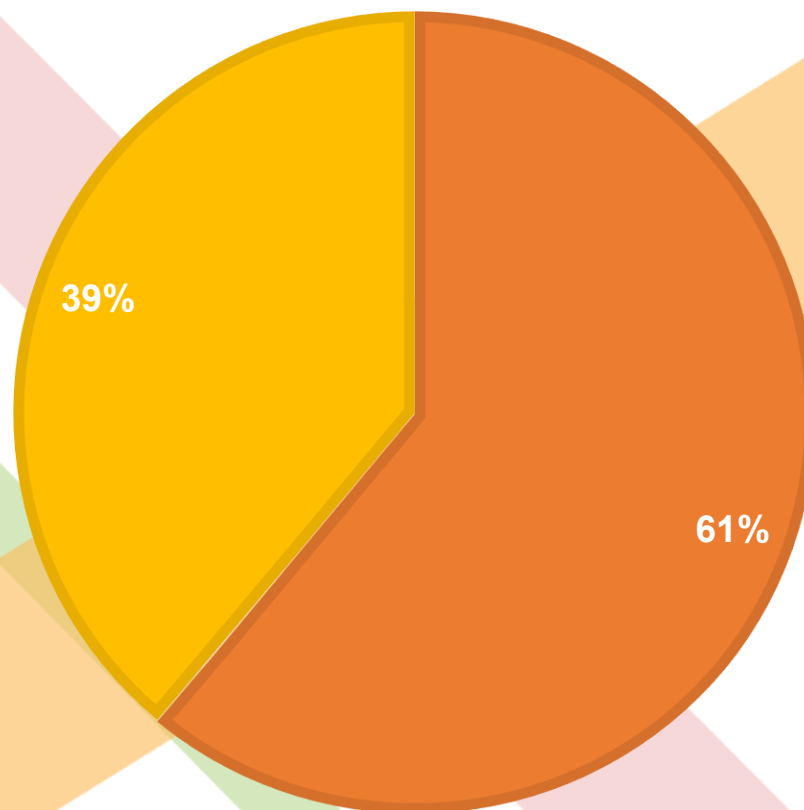
Le délai maximal de 45 minutes pour intervenir sur site après l'appel vous semble-t-il réaliste au regard de vos conditions de transport habituelles ?

■ Pas du tout ■ Plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait



Après une intervention, parvenez-vous systématiquement à bénéficier de vos 11 heures de repos consécutives avant de reprendre votre poste normal ?

■ Oui ■ Non



Si non, pourquoi ?

Parce que ce n'est pas bien perçu et que le stress de l'intervention fait que le sommeil est très perturbé !

Parce que selon les incidents et les sujets prioritaires ils arrivent parfois que ce ne soit pas respectés. Par exemple intervenir à 4h du matin mais avoir convenu d'un point avec un utilisateur à 10h car il a un problème bloquant sur son poste. Décaler pour respecter les 11h peut laisser l'utilisateur bloqué pendant 2/3 jours.

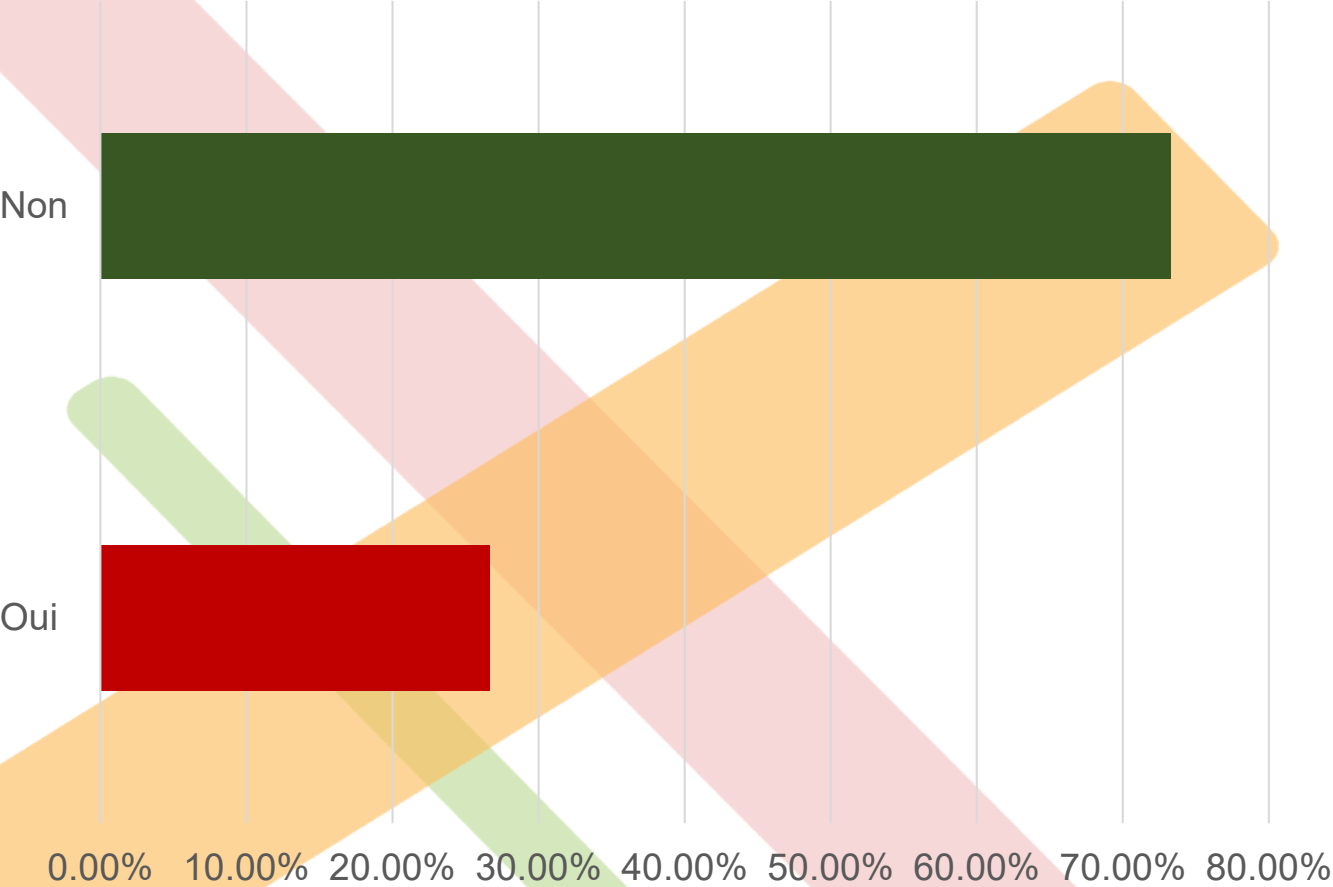
Il est compliqué de faire une action en HNO mais de ne pas être disponible tôt le lendemain en cas d'incident.

Car l'outil Rh (hello) ne permet pas de valider notre semaine si nous indiquons ne pas avoir eu les 11h de repos consécutifs, c'est inadmissible

Tâches et contrôles à réaliser le lendemain

Car l'outil RH nous oblige à renseigner que nous avons bien eu les 11h, sinon nous ne pouvons pas pointer notre semaine, c'est inadmissible

En cas de non-respect des 11 heures de repos, rencontrez-vous des difficultés particulières dans Hello lors de la déclaration ?



Si oui, pourquoi ?

car pas prévu !

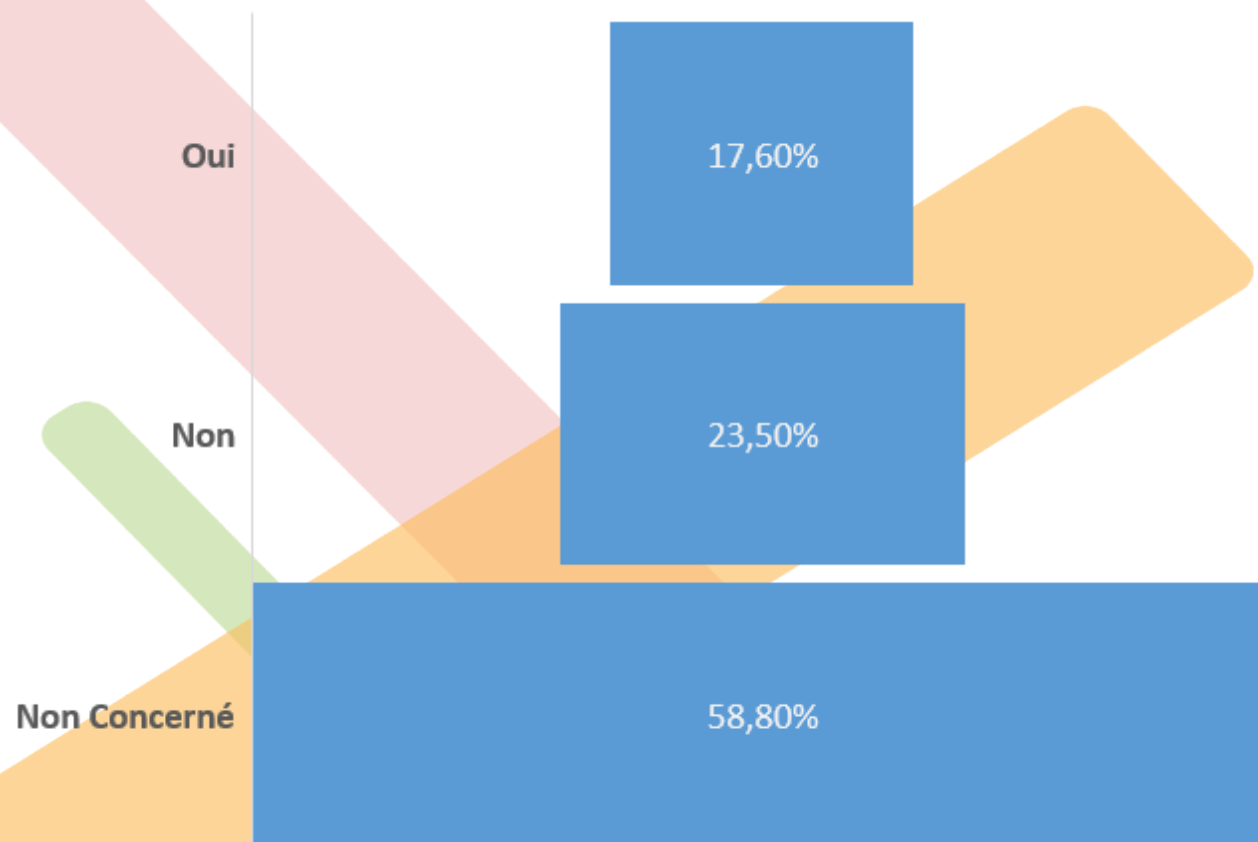
On ne le dit pas, car cela va devenir source de conflit et on nous reproche au final de vouloir bien faire notre travail ...

Nous sommes obligé par le logiciel hello à répondre "oui"

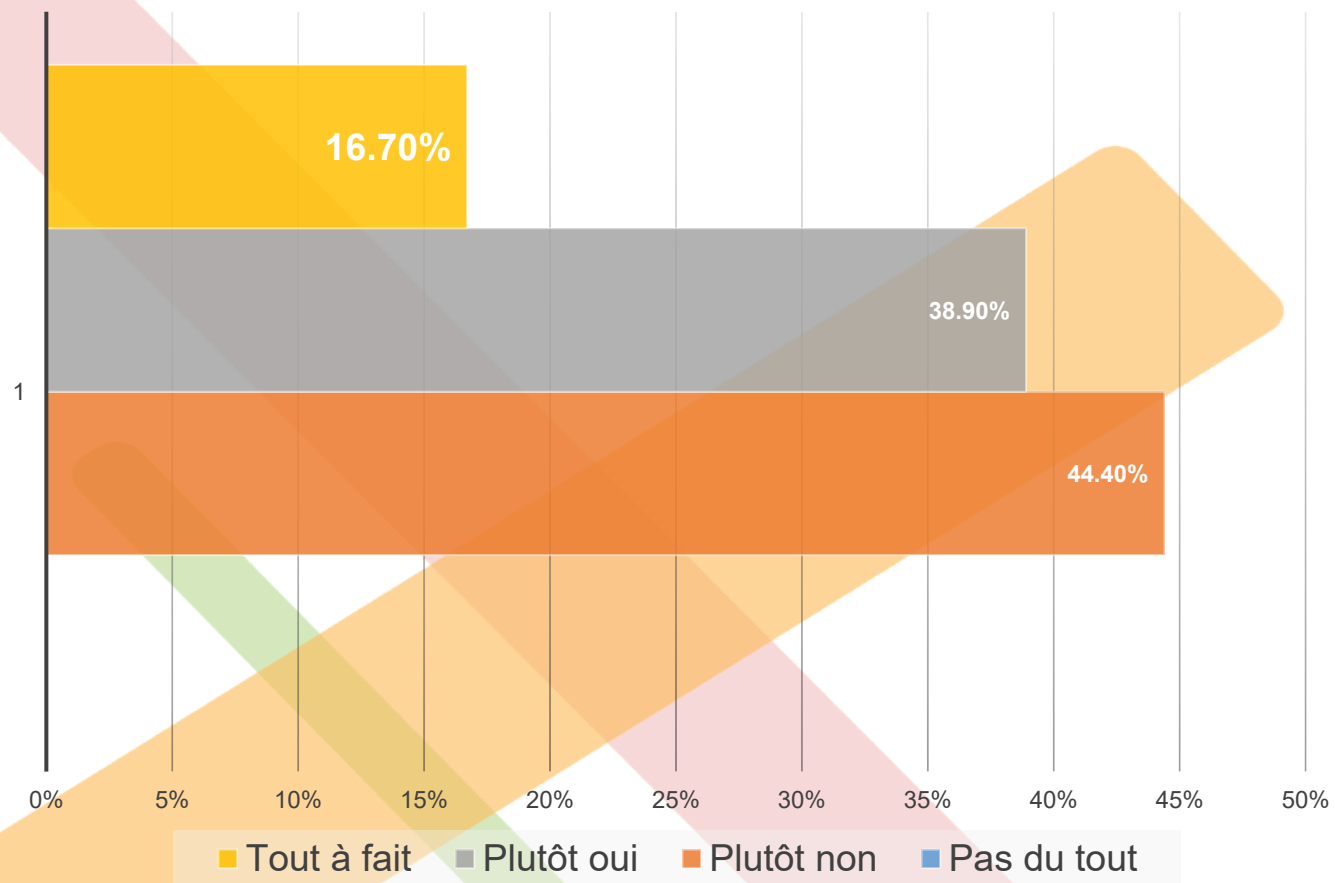
Car l'outil Rh (hello) ne permet pas de valider notre semaine si nous indiquons ne pas avoir eu les 11h de repos consécutifs, c'est inadmissible

Car l'outil RH nous oblige à renseigner que nous avons bien eu les 11h, sinon nous ne pouvons pas pointer notre semaine, c'est inadmissible

En cas de réduction du repos quotidien à 9 heures (en situation d'urgence), parvenez-vous à récupérer les heures manquantes dans les délais prévus (48h à 10 jours) ?



Le système de déclaratif des temps d'intervention (heures et motifs) vous semble-t-il simple ?



Disposez-vous d'une bonne visibilité pour le suivi de vos heures déclarées ? Si non, expliquez pourquoi

On remplit le document et plus de son plus d'image ... Je trouve que le suivi n'est pas clair

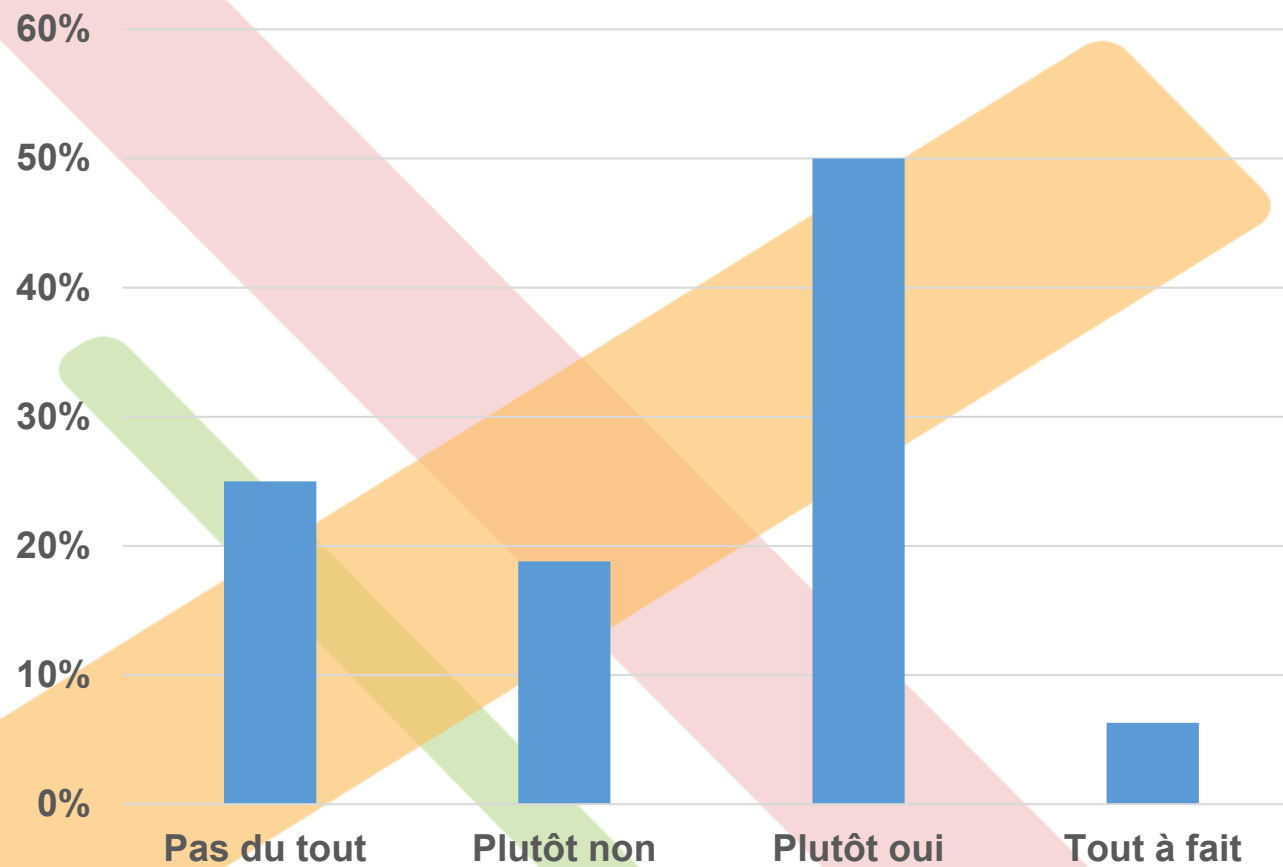
Le tableau recensant les interventions HNO est transmis pas le secrétariat, mais il y a un certain manque de transparence sur la restitution des jours de récupération par le service RH. Il faut constamment surveiller la corrélation entre notre déclaration et les compteurs HELLO, et la méthode de calcul n'est pas vraiment intuitive dans l'accord astreinte, nous pouvons nous retrouver dans des cas d'intervention de 10h, et se voir récupérer uniquement une journée, car il y est stipulé que c'est la récupération qui doit être obtenue pour une astreinte >4h.

Non, il n'y a aucun suivi en dehors du mail de fin d'intervention dans lequel on renseigne nos horaires

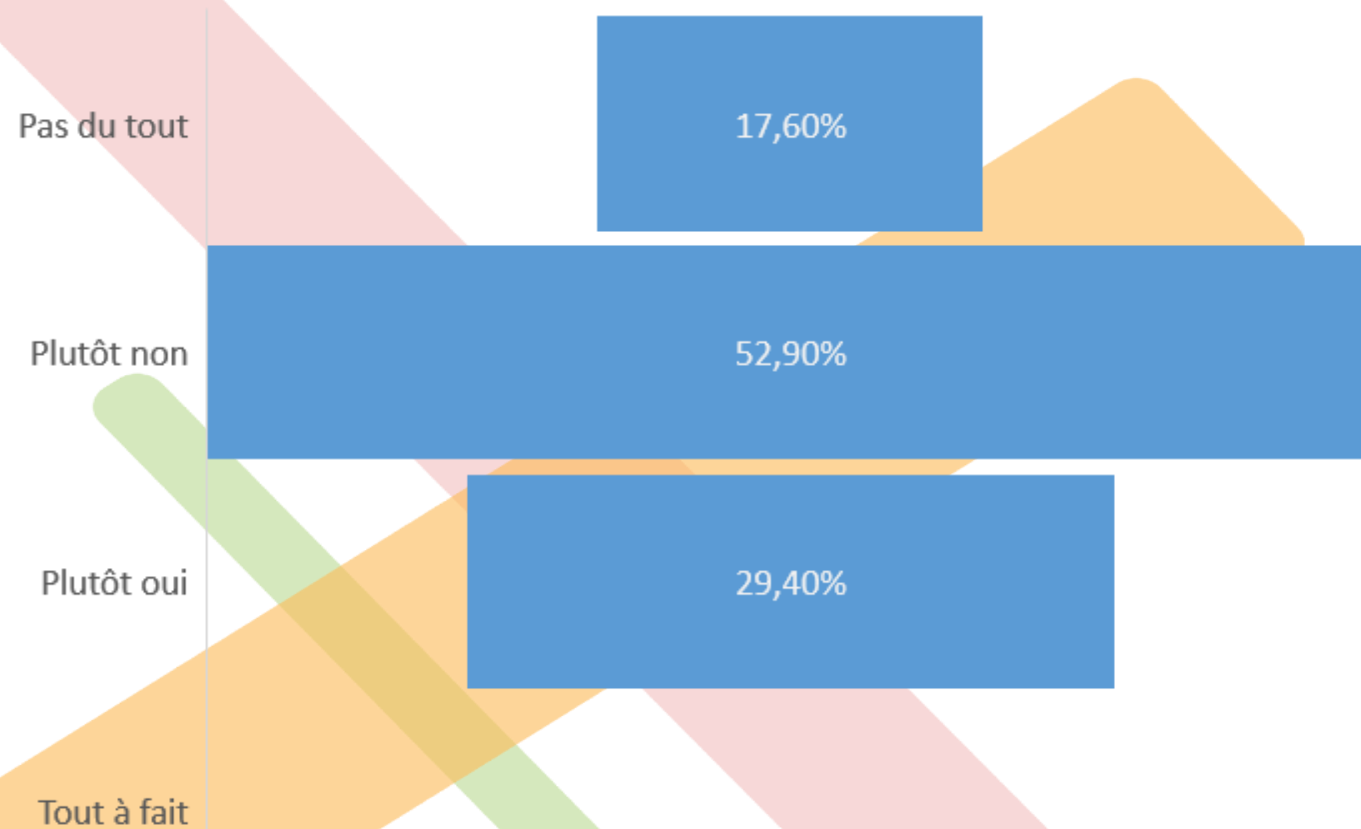
Basé sur un tableau Excel remonté en RH par le secrétariat. De plus, le calcul des récupérations sur intervention est opaque, pas assez précis et trop limité. Il faudrait qu'il soit revu.

Non on doit vérifier sur hello ce qu'on a envoyé dans un Excel, c'est assez flou, rien sur la manière de calculer

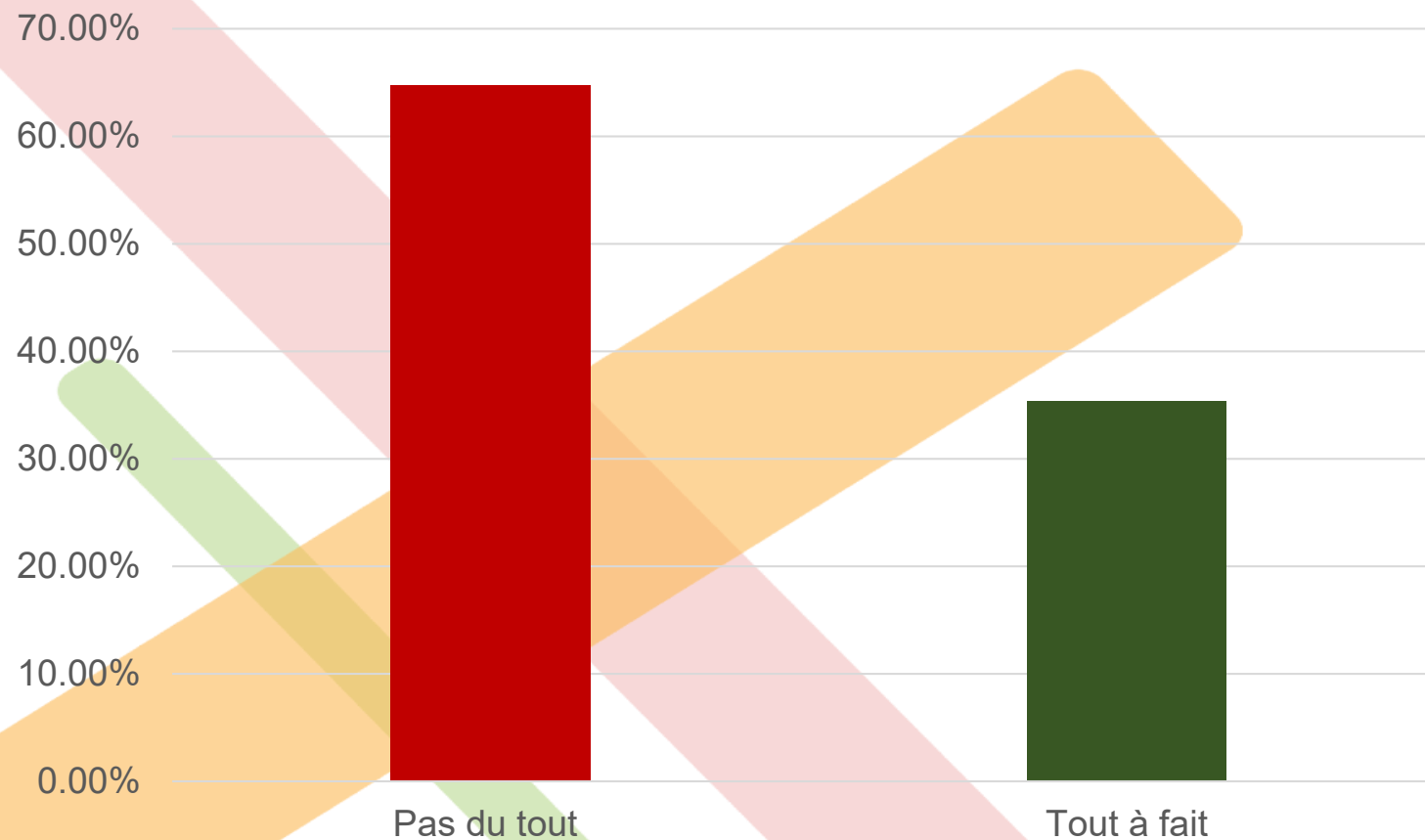
Estimez-vous que les contreparties financières (85€ pour 12h, 370€ pour un week-end) sont à la hauteur de la contrainte subie ?



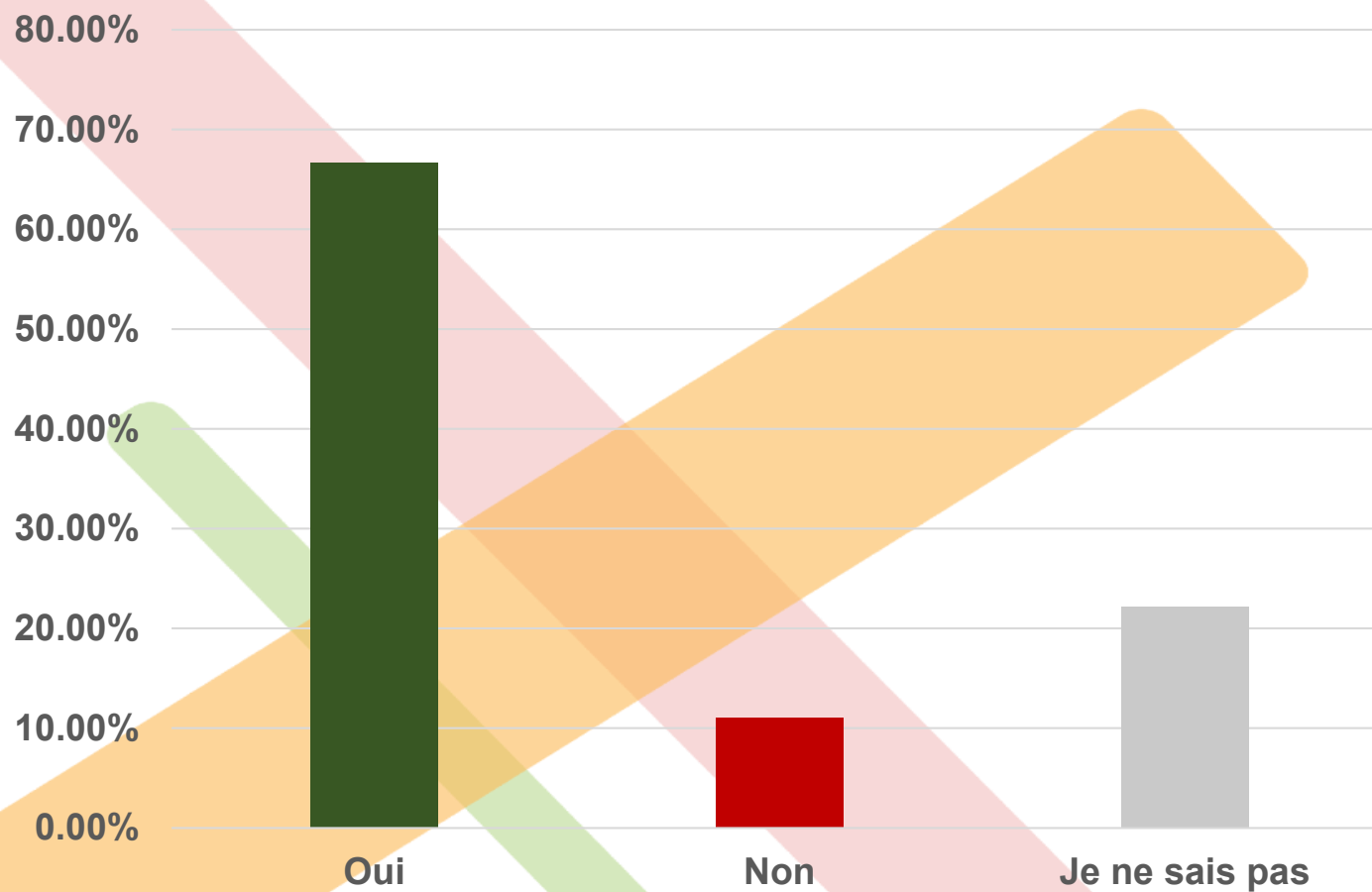
Pour les salariés en forfait jours, le système de cumul des interventions de moins de 2 heures est-il clairement suivi et transformé en demi-journées de repos ?



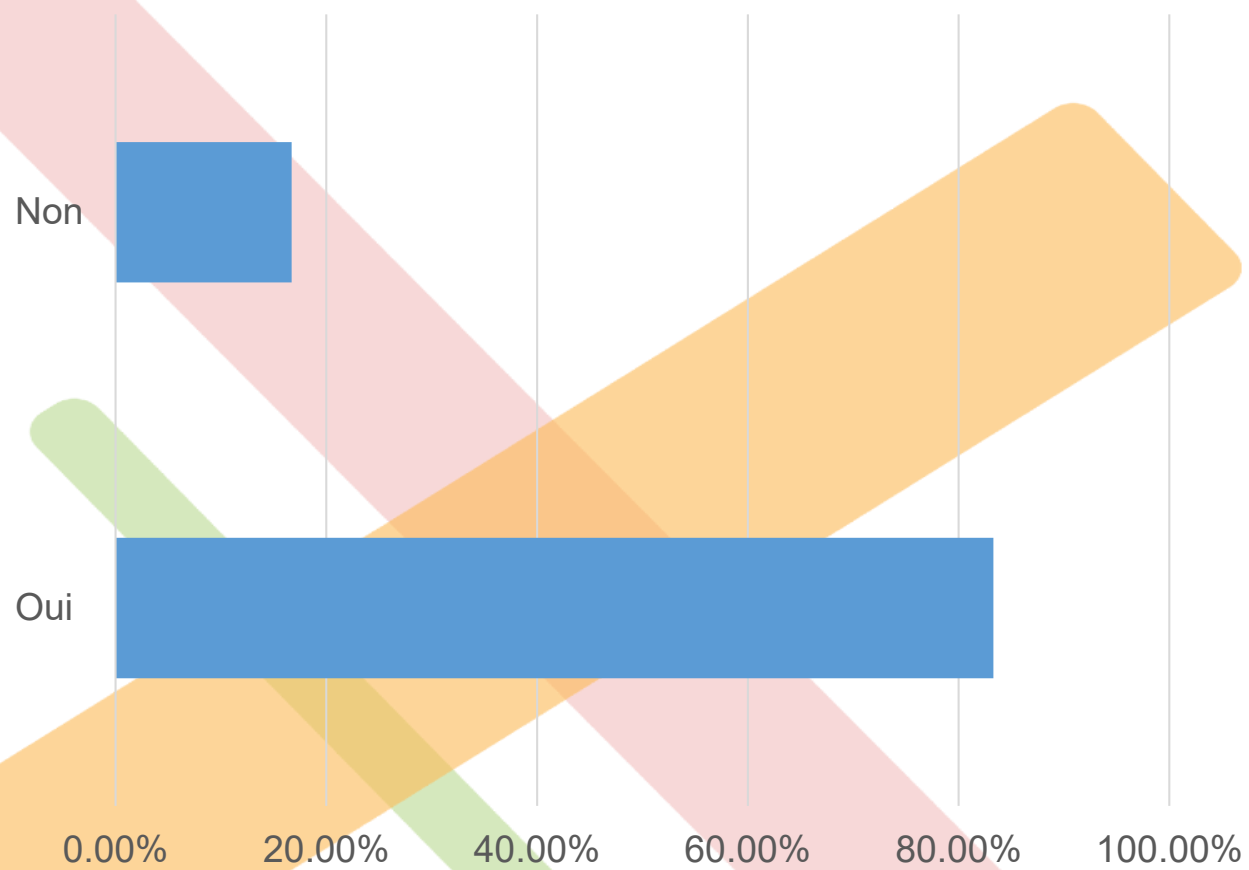
Avez-vous reçu une formation ou des consignes de sécurité spécifiques adaptées aux missions que vous devez accomplir seul durant vos périodes d'astreinte ?



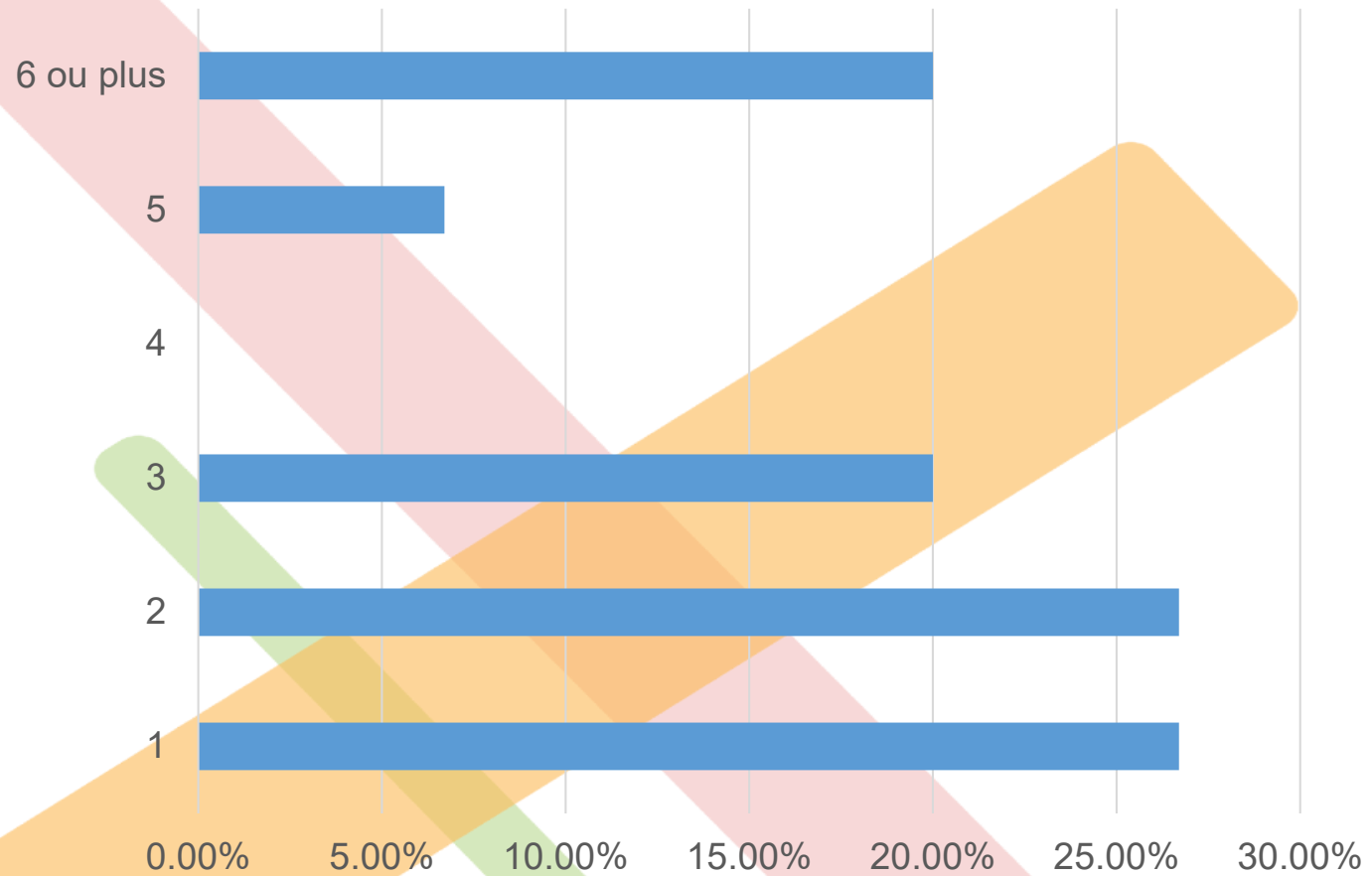
Vos habilitations techniques sont-elles à jour pour l'ensemble des équipements sur lesquels vous êtes susceptible d'intervenir ?



Vous arrive t-il de devoir intervenir en soirée (à partir de 20h) ?

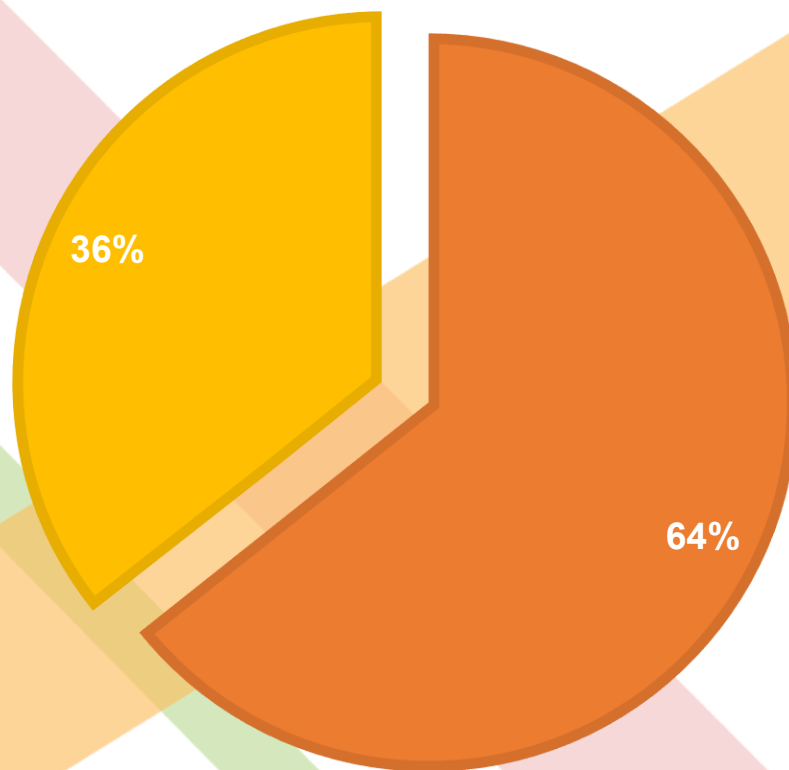


Si oui en moyenne combien de fois par mois ?



Hors astreinte, si votre intervention se termine après 22h votre journée est-elle bien majorée comme cela est prévu dans l'accord ?

■ Oui ■ Non



Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

La rémunération qui intervient à partir de 22h est très faible mais surtout elle est identique qu'on finisse à 22h01 ou à 2h du matin. Il faudrait un système de palier pour avoir une rémunération plus juste lors d'interventions en horaire atypique.

Je ne comprends pas la logique de fermer le siège vers 19h mais si on intervient entre 19h et 22h rien n'est déclaré. Pour ma part je dois régulièrement faire des actions le soir pour ne pas perturber la production mais je ne peux pas les faire après 21h car il y a la sauvegarde des serveurs. Donc j'interviens de 19h à 21h environ 2 fois par mois mais je ne suis pas déclaré ni payé. Niveau reconnaissance cela est démotivant et j'envisage d'arrêter ces actions.

J'ai été amené à intervenir des dimanches, sur plus de 10h, et je n'ai bénéficié que d'une journée de récupération, ce que je trouve aberrant au regard du temps passé

Les primes quand nous ne sommes pas « en attente » sont absentes mais nous intervenons quand même. Nous avons uniquement une majoration ridicule qui équivaut à 15€ pour des interventions parfois jusqu'à 1-2h du matin. Nous souhaitons pour chaque intervention les 85€ de prime peu importe l'intervention que moment que nous travaillons en plus le soir.

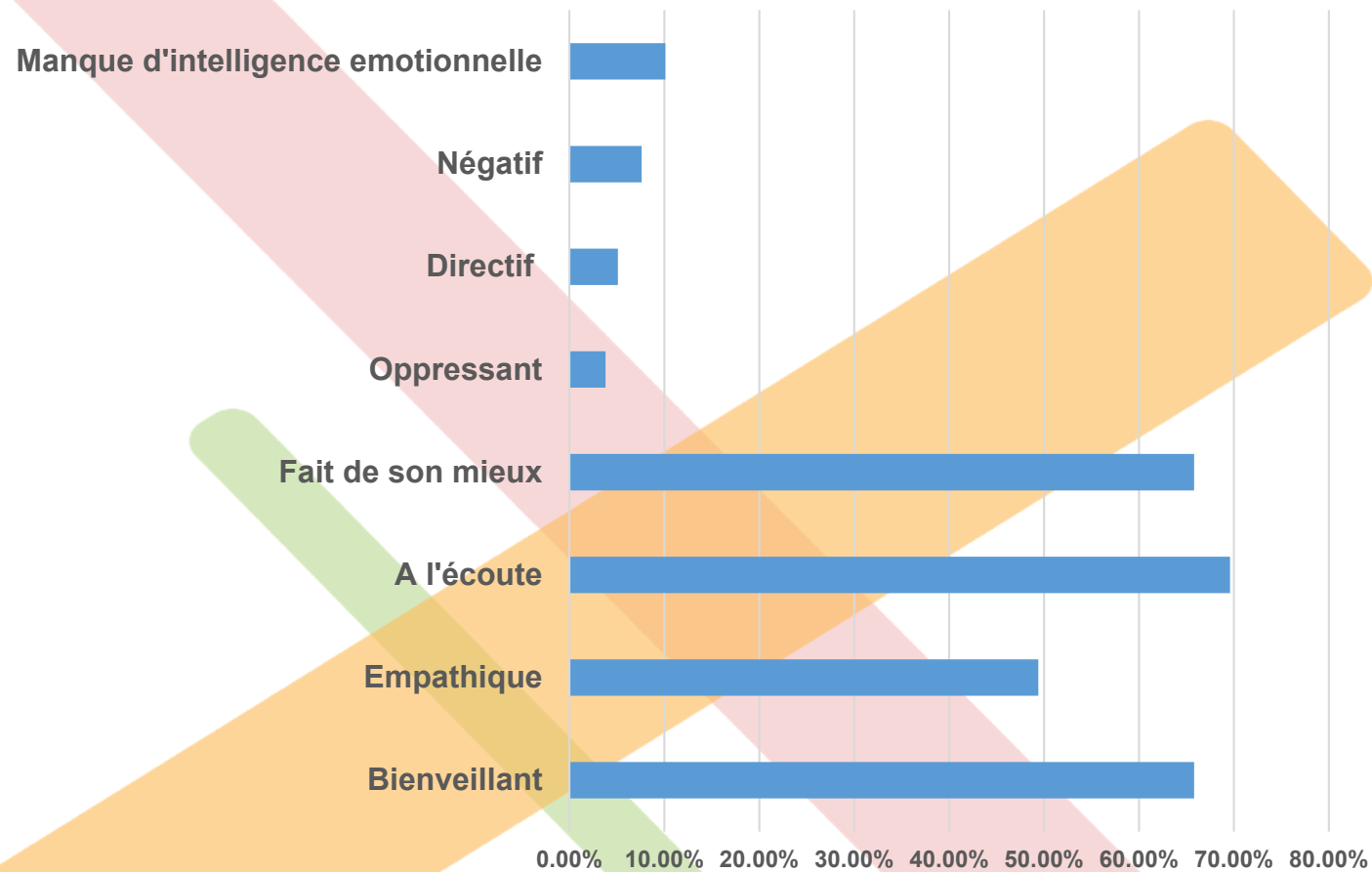
- **Rémunération injuste** : Majoration 15% faible/identique (22h vs 2h ; 85€ fixes souhaités) ; interventions soir/week-end non compensées (19-22h, dimanches 10h → 1 récup seulement).
- **Manque souplesse** : Pas de déclaration/primes pour volontariat imprévu ; fermeture siège 19h bloque.
- **Accord à revoir** : Négocier avec concerné ; paliers par durée ; prime intervention hors astreinte ; récup harmonisée (4h=10h inacceptable).
- **RH** : Pas de cadrage clair, réponses absentes/condescendantes.

Que les Rh établissent un cadrage clair et qu'il soit partagé aux collaborateurs. En effet quand nous les contactons pour ce genre de sujet, nous avons aucune réponse, ou sinon une réponse condescendante sans répondre au sujet initial.

Les cas d'interventions hors astreinte manque de souplesse. Il m'est arrivé d'intervenir un samedi mais comme ce n'était pas prévu, je ne reçois pas de compensation financière et je n'ai pas gagné de demi-journée car je n'étais pas déclaré avant d'intervenir. Vu que c'est sur la base du volontariat c'est pour ma pomme.

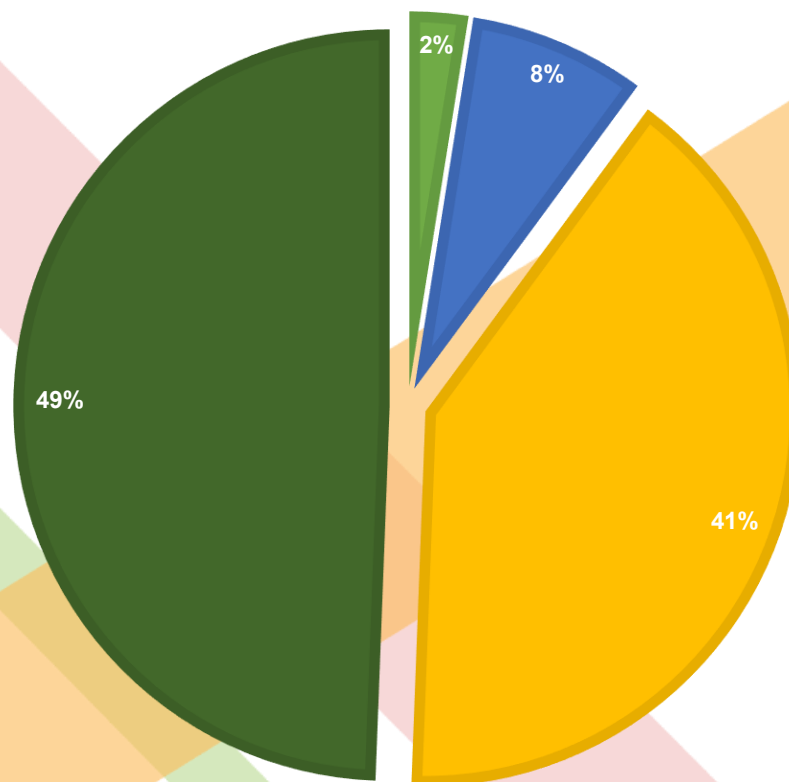
Le management

Quel(s) mot(s) défini(ssent) le mieux votre manager ? (Plusieurs réponses possibles)

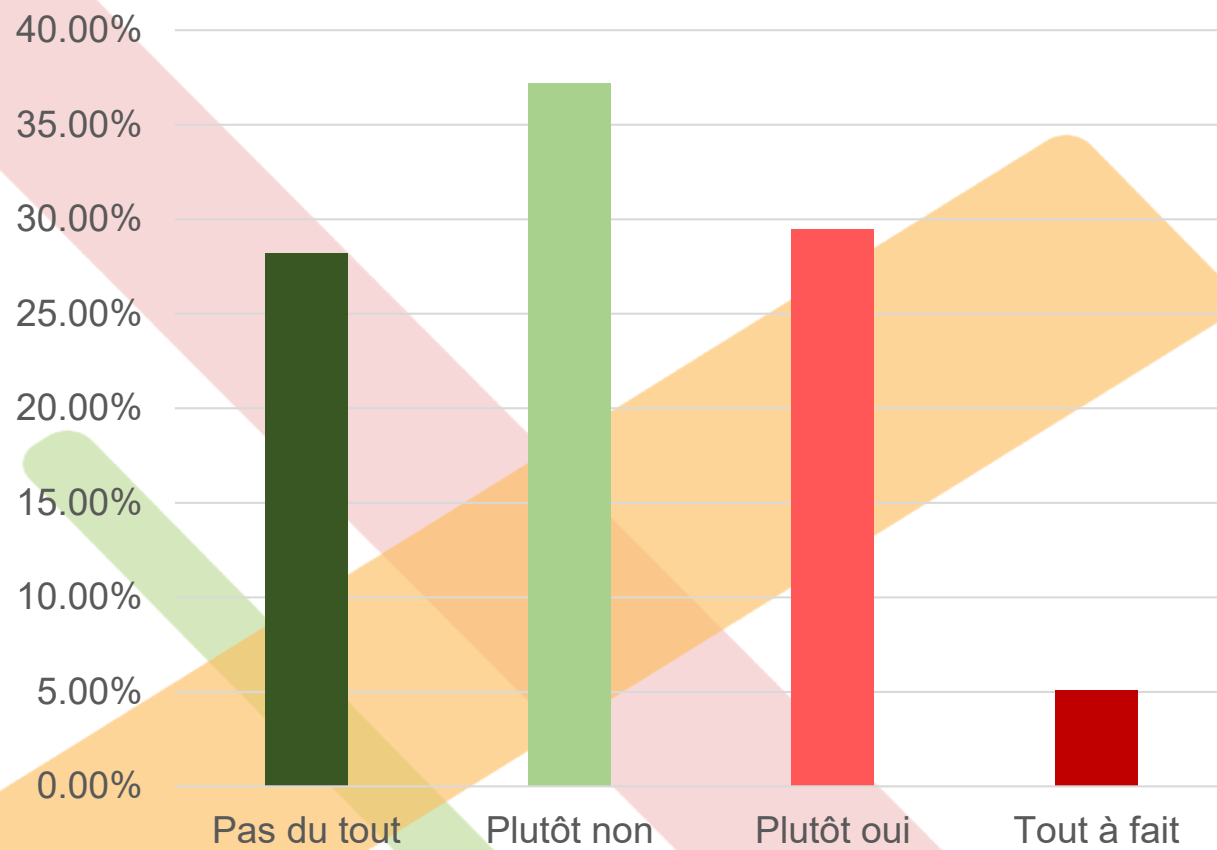


Pensez-vous que votre manager vous fasse suffisamment confiance ?

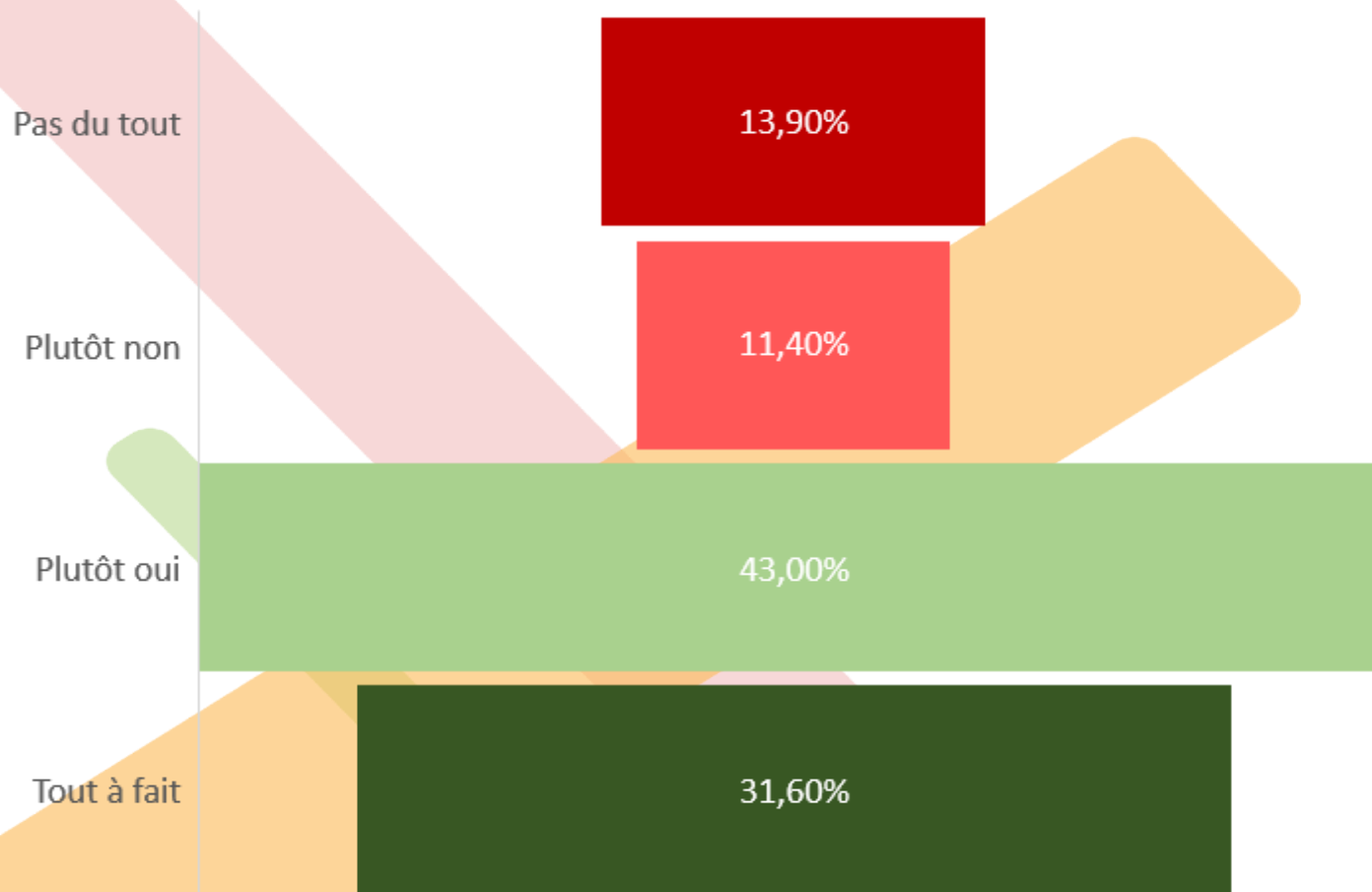
■ Pas du tout ■ Plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait



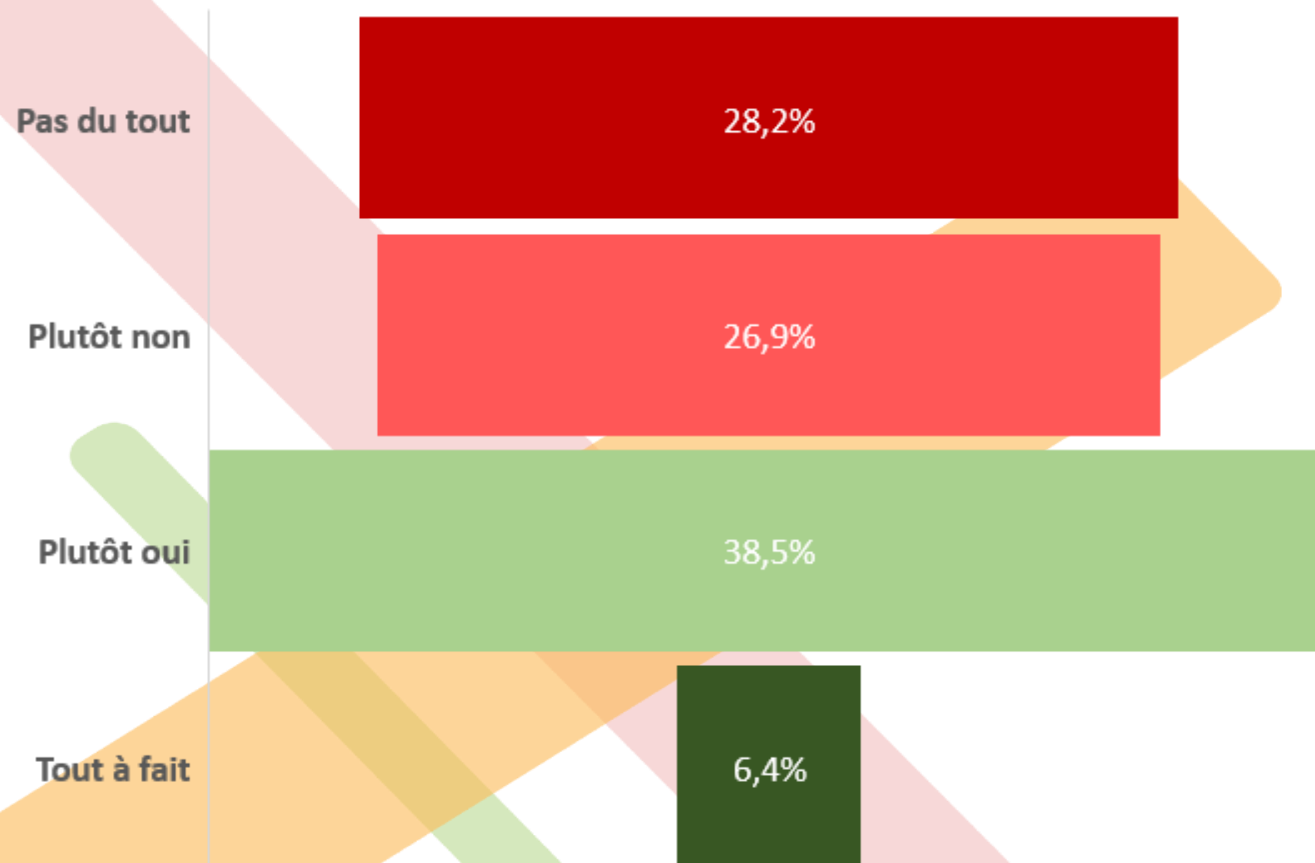
Diriez vous que vous vous sentez de plus en plus surveillé dans votre travail ?



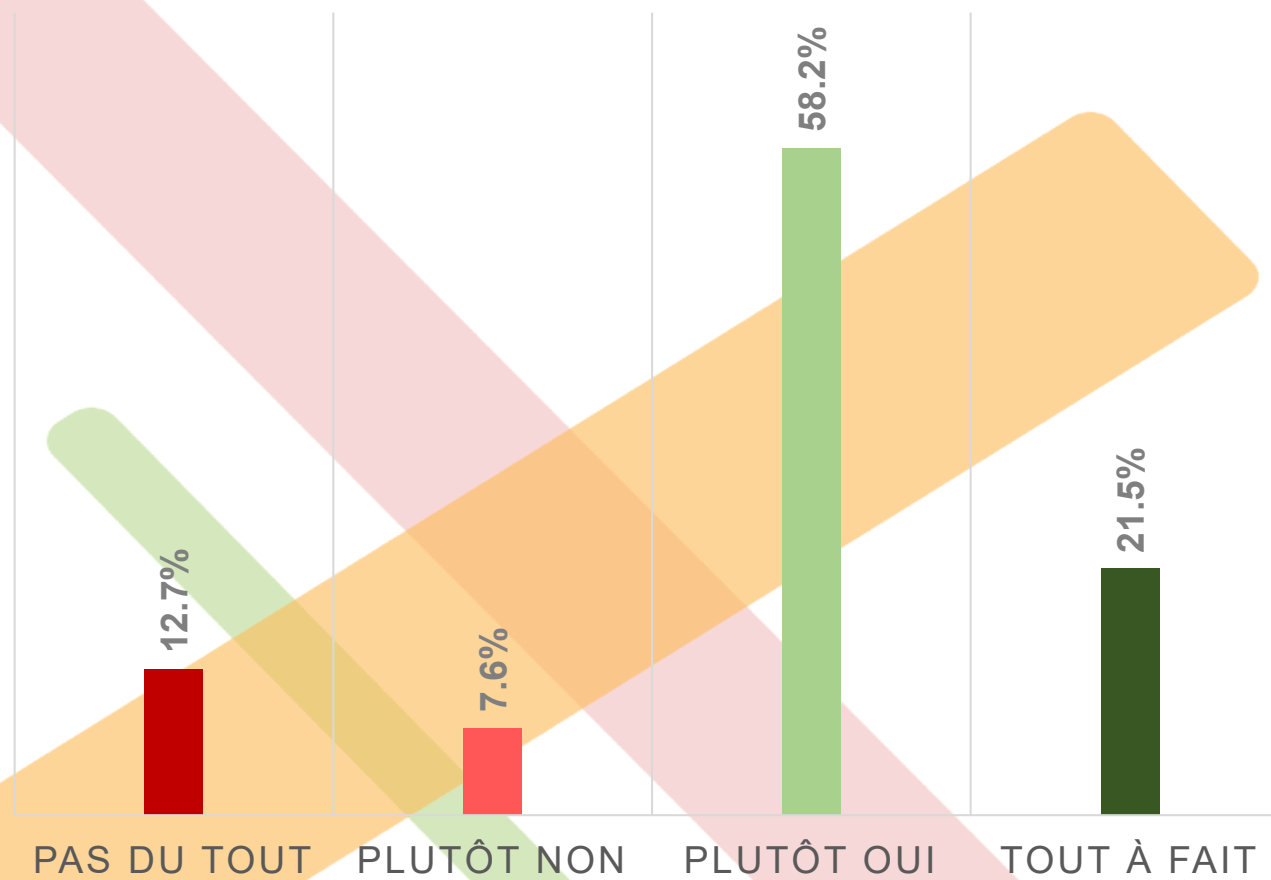
Considérez-vous être entendu, soutenu et que votre travail soit reconnu par votre manager de proximité ?



Considérez-vous être entendu, soutenu et que votre travail soit reconnu par votre Direction Opérationnelle ?



Vous est-il facile de partager vos difficultés rencontrées dans votre travail auprès de votre hiérarchie ?



Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

La plus grande problématique selon moi est la communication transverse et globale. Il y a des communications qui sont faites pour des machines à café mais rien sur des problématiques de VPN par exemple.

Selon moi, la problématique principale réside dans une répartition inégale de la charge de travail, avec un manque d'implication de certains collègues. Cette situation entraîne une surcharge pour une partie de l'équipe, ce qui peut impacter la qualité du travail, la motivation et le respect des temps de repos.

- **Charge de travail** : Surcharge pour 20% des équipes, iniquité, pas de pilotage/sanctions.
- **Reconnaissance** : Pas d'augmentations (5+ ans), inégalités vs nouveaux embauchés, travail non valorisé.
- **Management** : Peu d'écoute, contestation systématique, déconnexion du quotidien.
- **Communication** : Transverse défaillante (VPN ignoré), RH secs/absents, problèmes non remontés.
- **Organisation** : Objectifs irréalistes, équipes sous-dimensionnées, périmètres flous.

Aucune augmentation individuelle depuis plus de 5 ans, tandis que des collègues au sein de la même équipe en ont déjà reçu 2 fois. Aucune reconnaissance du travail accompli.

Grosse problématique sur la compréhension de mon travail par la hiérarchie et les rh. Et aucune prise en compte dans la rémunération sur la problématique du poste et de l'engagement

Pas de solution apportée par le manager pas de prise de position envers difficultés rencontrées au sein de l'équipe pas de reconnaissance du travail j estime que ce n est pas à moi à mon niveau de trouver des solutions

Les objectifs fixés ne sont pas en adéquation avec les moyens mis en œuvre et l'anticipation nécessaire. Créer une bonne équipe dès le début pour gérer le marathon du projet sera toujours préférable à une petite équipe sous dimensionnée en début de projet et une mobilisation générale des équipes en fin de projet. Et ce en boucle puisqu'après chaque projet stratégique il y en a un autre.

Reconnaissance de l'activité et définition claire du rôle et du périmètre d'action de l'équipe : communiquer auprès des équipes OSI pour expliquer le rôle de l'équipe - définir des règles précises et les faire appliquer.

Conclusions et solutions

1. Organisation et pilotage des projets

Visibilité sur la gestion des projets

La collaboration entre les équipes d'intégration et de DevOps manque de transparence. Il est difficile de savoir qui fait quoi, et les responsabilités ne sont pas clairement définies.

Centralisation des informations SI

Les modifications du système d'information par les équipes DNI devraient être centralisées. Un changement peut entraîner des effets de bord, et la résolution repose actuellement sur les autres équipes.

Suivi transversal et binôme

Manque de recoupement transversal du travail, sans backup ni expertise partagée. Un nouveau projet peut bloquer s'il n'y a personne de compétent. Mettre en place un système de binôme pour chaque nouveau projet et identifier un expert, backup et niveau 1 par équipe.

2. Charge de travail et équité

Charge de travail inégale

Au sein de l'intégration et du développement, la répartition des tâches est déséquilibrée, sans métriques ni suivi pour objectiver la charge.

Équité sur les astreintes

L'équipe intégration bénéficie d'astreintes, alors que l'équipe réseau, exposée aux mêmes contraintes de travail, n'y a pas accès. Cette disparité crée un sentiment d'injustice.

Conclusions et solutions

3. Management et relations humaines

Tensions entre classes

Des difficultés humaines émergent entre les différentes classes, notamment avec des embauches en classe 6 qui demandent des formations assurées par des classe 5, créant disparités de salaire et frustration.

Climat social tendu dans une équipe

Des tensions très vives sont remontées depuis plusieurs années au manager, aux RH et à la direction sur une charge inéquitable qui repose sur quelques personnes uniquement. Une alerte a été faite cette semaine aux RH, n+1, n+2 et n+3.

Sensibilité après arrêt long

Un arrêt de longue durée peut être un moment difficile de retour pour un collaborateur. Il est important d'accentuer l'accompagnement en organisant un entretien de retour systématique avec le manager, afin de réintégrer progressivement la personne dans son rôle et de s'assurer qu'elle se sent soutenue (période d'adaptation, binôme si besoin).

4. Outils et productivité

Outils plus performants

Disposer d'outils plus efficaces (ex. : Efficient IP, Orchestrateur technique) permettrait de gagner du temps et d'améliorer la productivité.

Conclusions et solutions

5. Astreintes heures atypiques

Suivi des astreintes

Un manque de visibilité sur les heures déclarées, la situation du compteur personnel et du traitement des demandes. Actuellement la gestion se fait via un fichier excel qui n'est pas accessible par le collaborateur. Une intégration dans l'outil Hello permettrait une meilleure visibilité, un meilleur suivi pour les collègues.

Interventions sur horaires atypiques

Comme les astreintes il faudrait une visibilité des déclarations et traitements sous Hello.

Sur ces interventions la problématique principale est la compensation mise en place qui est très faible par rapport aux contraintes et risques opérationnels que cela implique sur certaines opérations.

Repos de 11h entre 2 jours de travail

Un rappel sur le fonctionnement et l'utilité de la déclaration du respect des 11h de repos entre 2 jours de travail serait nécessaire. D'après les retours que nous avons eu certaines personnes se voient ou se sentent obligés de cocher la case afin de pouvoir effectuer leur déclaration hebdomadaire.

Conclusions et solutions

6. DSI SANTE

La DSi santé souffre principalement d'une surcharge de travail chronique, d'un possible manque de pilotage et de priorisation. Ces problèmes génèrent du stress pour les équipes et augmentent un potentiel turnover. S'ajoute à cela un sentiment d'éloignement avec l'entité DSi nationale et de perte d'information entre Rouen et Bordeaux/

En l'état, il semble nécessaire de mesurer la charge et de rééquilibrer les priorisations par des actions terrain avec les salariés de la DSi santé. Il serait nécessaire de même, d'instaurer des équipes recentrées et avec un périmètre limité pour éviter les disparités de charge et la dilution des informations/tâches.