

## **Une dématérialisation de l'activité potentiellement pathogène : perte de temps et surcharge de travail**

*« C'est archi-bugué, ce n'est pas du tout ce dont on a besoin, ce n'est pas du tout pertinent. Je perds énormément de temps sur ces applications, et c'est très très pesant, je vous le jure, nerveusement. (...) on arrive à trouver une solution quand même, malgré tout, mais ça prend du temps. Alors, pour les usagers, oui, on arrive toujours à trouver des solutions, mais pour les utilisateurs comme moi, c'est... C'est minant, en fait. (...) Parce que c'est hyper lourd. On a l'impression de travailler sur le Minitel, quoi. »*

Agent.e BIATSS (catégorie C), campagne d'entretiens 2023

*« je suis blindée de mails tous les jours... et quand on ouvre, parmi les mails des étudiants, de la direction, des syndicats, des collègues, des... voilà, et qu'on dit « pam », celui-là... "oh là là"... c'est sûr que ça aide pas à avoir des conditions de travail heu... c'est pas serein. »*

Enseignant.e du Secondaire Affecté.e dans le Supérieur (ESAS), campagne d'entretiens 2022

L'Observatoire des conditions de travail à l'Université de Caen Normandie s'est donné pour objectif de documenter la réalité vécue au travail par le personnel, tous métiers, statuts et sites confondus, de manière à en identifier les dimensions potentiellement pathogènes.

Outre la diffusion d'un questionnaire en ligne, l'Observatoire a mené deux campagnes d'entretiens avec des collègues ayant répondu favorablement à nos sollicitations sur les listes de diffusion syndicales. Conformément à nos engagements auprès des enquêté.es, les propos recueillis ont été anonymisés.

## **Malgré une autonomie dans l'organisation du travail, une intensification de l'activité qui pèse sur la vie personnelle**

*« on est quand même beaucoup, beaucoup sollicitées sur les tâches administratives, les tâches d'encadrement des étudiants, sur les enseignements (...) on est en sous-encadrement de façon générale. Et en particulier dans ce département, on a quand même beaucoup, beaucoup d'étudiants, des licences pro. On se retrouve en fait à faire un paquet d'heures d'enseignement ».*

Maitre.sse de Conférences, campagne d'entretiens 2022

*« là, j'ai le semestre qui repart, avec des tas de copies partout, je suis full, débordée, et dès que je suis pas avec les enfants, je suis à bosser... après c'est vrai que c'est des choix de vie hein... quand je vais les chercher, avant que je les couche, je bosse pas, y'a des gens qui travaillent, moi, je mange avec eux, et après je travaille le soir, et le rythme de travail, là, il est... tendu. »*

Enseignante du Secondaire Affectée dans le Supérieur (ESAS), campagne d'entretiens 2022

L'Observatoire des conditions de travail à l'Université de Caen Normandie s'est donné pour objectif de documenter la réalité vécue au travail par le personnel, tous métiers, statuts et sites confondus, de manière à en identifier les dimensions potentiellement pathogènes.

Outre la diffusion d'un questionnaire en ligne, l'Observatoire a mené deux campagnes d'entretiens avec des collègues ayant répondu favorablement à nos sollicitations sur les listes de diffusion syndicales. Conformément à nos engagements auprès des enquêté.es, les propos recueillis ont été anonymisés.

## **Des rapports hiérarchiques sources de tension pour les agent.es BIATSS**

*« [l'encadrement] n'explique rien du tout. Il nous reçoit entre deux portes, un quart d'heure, top chrono. C'est comme ça, comme ça, comme ça. Si on lui dit, on a essayé de lui expliquer, comment ça se passe exactement, la charge de travail et tout, mais non, [l'encadrement], il est coincé dans son schéma de pensée et il n'écoute absolument pas ce qu'on lui dit ».*

Agent.e BIATSS (catégorie B), campagne d'entretiens 2023

*« c'est sur-sollicitation, 10, 15 fois par jour. Il n'y a pas de suivi, il n'y a pas d'accompagnement. Tout est fait à la dernière minute. Et puis, quand [l'encadrement] n'a pas le temps... Évidemment, même si c'est la dernière minute, [l'encadrement] refile son travail ».*

Agent.e BIATSS (catégorie C), campagne d'entretiens 2023

L'Observatoire des conditions de travail à l'Université de Caen Normandie s'est donné pour objectif de documenter la réalité vécue au travail par le personnel, tous métiers, statuts et sites confondus, de manière à en identifier les dimensions potentiellement pathogènes.

Outre la diffusion d'un questionnaire en ligne, l'Observatoire a mené deux campagnes d'entretiens avec des collègues ayant répondu favorablement à nos sollicitations sur les listes de diffusion syndicales. Conformément à nos engagements auprès des enquêté.es, les propos recueillis ont été anonymisés.

## **Désillusions professionnelles et conflits de valeurs : des agent.es en quête de sens au travail**

*« je pense que le rôle de l'université, et ça, ça disparaît de plus en plus, c'est aussi d'avoir ce côté érudit, mais ça, ça a pas de valeur sur le marché du travail. Et pourtant, moi j'ai vraiment l'impression que quand je fais les cours, c'est au moment où je commence à lancer des choses qui n'ont pas forcément de liens avec mon cours et qui sont de l'ordre de la culture générale ou de... qui éveille la curiosité citoyenne des étudiants que... en fait on arrive aussi à les intéresser plus que pour un savoir pratico-technique ».*

Enseignant.e du Secondaire Affecté.e dans le Supérieur (ESAS), campagne d'entretiens 2022

*« Travailler pour moi, en fait... ce n'est pas ce qui m'intéresse. Si j'ai choisi la fonction publique, ce n'est pas pour rien non plus, en fait. Si j'ai choisi la fonction publique, c'est pour être au service du citoyen, pas au service de l'État, hein, vraiment du citoyen. (...) et effectivement, j'ai besoin de sens. C'est-à-dire que ma fonction en tant qu'agent.e du service public... doit prendre sens ».*

Agent.e BIATSS (catégorie B), campagne d'entretiens 2022

L'Observatoire des conditions de travail à l'Université de Caen Normandie s'est donné pour objectif de documenter la réalité vécue au travail par le personnel, tous métiers, statuts et sites confondus, de manière à en identifier les dimensions potentiellement pathogènes.

Outre la diffusion d'un questionnaire en ligne, l'Observatoire a mené deux campagnes d'entretiens avec des collègues ayant répondu favorablement à nos sollicitations sur les listes de diffusion syndicales. Conformément à nos engagements auprès des enquêté.es, les propos recueillis ont été anonymisés.

## **Attachement au service (du) public : un travail relationnel source de satisfaction**

Observatoire : « *Est-ce qu'il y a des trucs au travail qui te donnent une certaine satisfaction aujourd'hui ?* »

[Réponse après un temps de réflexion :] « *Oui, quand tu dépannes des collègues qui sont contents que tu les aies dépannés, même pour une connerie. Qui ont le sourire jusqu'aux oreilles. Et voilà. Ça, oui, c'est appréciable. Mais d'un point de vue technique, d'un point de vue connaissance, non, que dalle* ».

Agent.e BIATSS (catégorie B), campagne d'entretiens 2022

« *J'aime bien être au contact des étudiants. J'aime bien enseigner. (...) j'aime bien, effectivement, accompagner les étudiants. Quand je vois qu'ils comprennent quelque chose, j'ai essayé de leur expliquer. Ça me rend heureuse. Après, heureuse, ça n'arrive pas tous les jours. Mais vraiment, je sens bien qu'il y a quelque chose que j'aime là-dedans.* »

Maitre.sse de Conférences, campagne d'entretiens 2022

L'Observatoire des conditions de travail à l'Université de Caen Normandie s'est donné pour objectif de documenter la réalité vécue au travail par le personnel, tous métiers, statuts et sites confondus, de manière à en identifier les dimensions potentiellement pathogènes.

Outre la diffusion d'un questionnaire en ligne, l'Observatoire a mené deux campagnes d'entretiens avec des collègues ayant répondu favorablement à nos sollicitations sur les listes de diffusion syndicales. Conformément à nos engagements auprès des enquêté.es, les propos recueillis ont été anonymisés.

## **Aménager l'activité professionnelle pour résister à l'intensification du travail ou aux pressions hiérarchiques**

*« Ah ben déjà, je l'ai bloqué de mon téléphone [personnel]. Ouais. J'ai supprimé mon calendrier [numérique professionnel] du sien. Donc, [l'encadrement] n'a plus accès à mon emploi du temps. Si [l'encadrement] a quelque chose à me demander, [il] va me voir. »*

Agent.e BIATSS (catégorie C), campagne d'entretiens 2023

*« Après, moi, j'ai la chance d'avoir quand même... Ça fait partie aussi des bons côtés du travail dans lequel je suis. J'ai une assez grande liberté dans l'organisation de mon temps de travail. Je peux travailler là, je peux travailler chez moi. Enfin voilà. Enfin vous savez, hein. Et puis progressivement, depuis quelques années, j'avoue que je me garde des temps où je ne travaille pas et où je fais autre chose, quoi. »*

Maitre.sse de Conférences, campagne d'entretiens 2022

L'Observatoire des conditions de travail à l'Université de Caen Normandie s'est donné pour objectif de documenter la réalité vécue au travail par le personnel, tous métiers, statuts et sites confondus, de manière à en identifier les dimensions potentiellement pathogènes.

Outre la diffusion d'un questionnaire en ligne, l'Observatoire a mené deux campagnes d'entretiens avec des collègues ayant répondu favorablement à nos sollicitations sur les listes de diffusion syndicales. Conformément à nos engagements auprès des enquêté.es, les propos recueillis ont été anonymisés.

## **Maintenir la solidarité pour résister aux restructurations et aux pressions hiérarchiques**

*« à l'échelle du service, il y a des tentatives pour s'opposer. C'est peut-être un peu fort, mais en tout cas pour mettre en cause cette réorganisation. [...] C'est bien pour ça que [l'encadrement de proximité] est en arrêt maladie. C'est parce qu'il s'est pris un mur ».*

Agent.e BIATSS (catégorie B), campagne d'entretiens 2023

*« Je crois que mes collègues ont... Moi, à la rigueur, seul, je pourrais, mais mes collègues ont totalement lâché l'affaire et subissent en silence, quoi (...) après, au départ, on en a eu un.e [collègue] qui est quand même parti.e de dépit, qui a quitté carrément l'université et la fonction publique. C'est vrai que ça nous a... porté un coup, quand même, au moral et à notre envie de se battre ».*

Agent.e BIATSS (catégorie C), campagne d'entretiens 2023

L'Observatoire des conditions de travail à l'Université de Caen Normandie s'est donné pour objectif de documenter la réalité vécue au travail par le personnel, tous métiers, statuts et sites confondus, de manière à en identifier les dimensions potentiellement pathogènes.

Outre la diffusion d'un questionnaire en ligne, l'Observatoire a mené deux campagnes d'entretiens avec des collègues ayant répondu favorablement à nos sollicitations sur les listes de diffusion syndicales. Conformément à nos engagements auprès des enquêté.es, les propos recueillis ont été anonymisés.

## **La collégialité empêchée : entre lassitude et colère**

« Chaque année, on nous fait des réunions pendant 3h00 où on doit faire une liste des emplois, de la politique d'emploi [...] chaque année depuis 10 ans, je l'ai dit à mon chef cette année, j'en ai marre de ces réunions, parce que chaque année on le fait et chaque année on a 0 poste. [Rires] non seulement, on perd 3 heures de notre journée pour remplir ces documents et en plus on sait très bien que l'université... et je sais pas pourquoi, ils font des calculs qui montrent que [la composante] n'est pas prioritaire, c'est-à-dire qu'on est en sur-service mais moins que d'autres et comme d'autres, c'est encore pire, ah bah du coup c'est eux qui sont prioritaires ».

Enseignante du Secondaire Affectée dans le Supérieur (ESAS), campagne d'entretiens 2022

« On est dans un système finalement où on a n'a l'impression de pouvoir décider de pas grand-chose. Et que, enfin, à la limite, qu'on puisse pas décider, mais que quand on fait des demandes, ben ça c'est rarement, rarement satisfait. On nous incite à créer des commissions, des groupes de réflexion pour au final voir que finalement, ben notre avis, on n'en tient pas trop compte ».

Maitresse de Conférences, campagne d'entretiens 2022

L'Observatoire des conditions de travail à l'Université de Caen Normandie s'est donné pour objectif de documenter la réalité vécue au travail par le personnel, tous métiers, statuts et sites confondus, de manière à en identifier les dimensions potentiellement pathogènes.

Outre la diffusion d'un questionnaire en ligne, l'Observatoire a mené deux campagnes d'entretiens avec des collègues ayant répondu favorablement à nos sollicitations sur les listes de diffusion syndicales. Conformément à nos engagements auprès des enquêté.es, les propos recueillis ont été anonymisés.