

Observatoire interne : Une amélioration en trompe l'œil

Les résultats de la dernière enquête semestrielle de l'observatoire interne aux ministères économique et financier qui s'est déroulée **du 3 au 24 novembre 2011** auprès d'un échantillon représentatif de **3302 agents** issus de toutes les directions, ont été présentés aux Fédérations syndicales ce 10 février.

La question des effectifs un sujet majeur qui s'impose.

Pour la première fois, le sujet des effectifs et le non-remplacement d'un départ à la retraite sur deux dominant toutes les discussions des agents avec 47% ainsi que leurs conséquences sur les conditions de travail qui passe de 26% à 30%. Les sujets relatifs aux réorganisations, restructurations, fusions sont en baisse mais représentent 40% des sujets de discussions.

Des changements jugés trop rapides.

Seuls 28% des agents jugent la démarche de modernisation indispensable (- 2 pts) ils ne sont que 12% à le penser à la DGCCRF, 19% à l'INSEE, 23% à la Douane.

60% des agents perçoivent le rythme du changement dans leur direction comme trop rapide : en augmentation à la DGCCRF de 3 points (71%), à l'INSEE de 6 points (49%) et pour le SG de 5 points (42%). Ce taux ne cesse de progresser depuis plusieurs enquêtes (pour rappel il y a 10 ans ce taux n'atteignait que 26% !)

Par comparaison, avec l'ensemble de la Fonction Publique, la spécificité « Bercy » en la matière est particulièrement significative. Le taux de la Fonction Publique d'État n'atteint que **29% !**

Le sentiment d'une dégradation des conditions de travail reste dominant.

Quand les agents sont sondés sur des points plus précis, les chiffres se passent de commentaires : **72%** considèrent que **les conditions de travail se dégradent**, ce taux est de 60% (+ 2 pts) pour l'organisation et les méthodes de travail, 49% pour l'écoute des agents, 38% (+3 pts) pour l'enrichissement des métiers et des fonctions, 36% pour la gestion des carrières ! Là encore, la plupart des indicateurs se détériorent par rapport à l'enquête précédente.

Pour la seconde fois depuis plus de dix ans d'existence, l'enquête relève une majorité d'agents qui considère que les **changements ont des effets défavorables. Ce jugement se renforce en passant de 51% à 54% !** Avec des directions particulièrement en pointe : 86% à la CCRF (+ 4 pts) ; 58% à l'INSEE (+5 pts) ; 63% à la DGDDI (+4 pts) ; 51% à la DGFIP (+3 pts).

Hausse du pessimisme des agents quant à l'évolution de leur propre situation.

Tout aussi préoccupant, 55% des agents se **déclarent pessimistes quant à l'évolution de leur propre situation, en augmentation de 5 points** par rapport à l'enquête de mars 2011.

Ce pessimisme augmente de 11 points à la DGCCRF (67%) ; de 8 points à l'INSEE (49%) ; de 5 points à la DGFIP (56%).

Un climat social toujours conflictuel !

Si les organisations syndicales (70%) et l'intranet (66%) demeurent les **principales sources d'information** des agents, il faut noter une certaine amélioration de la hiérarchie directe (+3 pts), ce qui n'est en fait qu'un retour à une certaine normalité.

Au premier regard, il pourrait paraître paradoxal de constater que les agents trouvent **le climat social dans nos ministères** plus apaisé (+1 pt), en particulier à la DGCIS (+7 pts) ; à la Douane (+2 pts), bien que la situation soit inversée au SG (-7%) et à la DGCCRF (-4%).

Tout comme il est marquant de constater que les agents estiment que **le risque de conflictualité** augmente (+ 5 points soit 26%). Il est en augmentation au SG (+ 13 pts) et à la DGFIP (+5 pts) et en perte de vitesse dans les autres directions : -4 pts à la DGCCRF, -5 pts à la Douane et - 6 pts à l'INSEE.

60% (+3 pts) des agents se déclarent prêts à participer à des actions revendicatives, et même si les chiffres, là également, sont moins impressionnants qu'à l'automne 2010 (en plein cœur du conflit « retraite »), ils demeurent particulièrement élevés à la DGCCRF (67%), au SG (63%) ; à la DGDDI (62%), à la DGFIP (61%) ou à l'INSEE (54%).

Une démotivation au travail toujours présente mais en léger recul !

Quand les agents sont interrogés sur **leur propre situation au travail**, ils sont toujours aussi satisfaits de tout ce qui traite de l'environnement au travail : Horaires (93%) – Équilibre vie privée-vie professionnelle (81%) – Contenu du travail (81%) – Formation (77%).

En revanche, tous les paramètres ayant trait à la **reconnaissance de leur travail** connaissent des résultats plus faibles : Rémunération (59%) – Possibilités de promotion (46%). Sur ce dernier point seuls 37% des agents pensent qu'ils auront des possibilités de promotion satisfaisantes d'ici cinq ans.

La **satisfaction de travailler** dans les ministères économique et financier est toujours présente (84%). Il est vrai que comparé à la situation sociale dans notre pays, ou dans le reste de l'Europe, les agents ont peut être tendance à relativiser leur situation personnelle sans pour autant en être satisfait.

D'ailleurs, la dernière question contribue à ce sentiment général puisque la part de **démotivation au travail** baisse légèrement (-3 pts) pour atteindre 33%.

Un niveau de stress qui progresse

Le niveau de stress est évalué sur une échelle de 1 à 10. Même si les Ministères de Bercy avec 6,2 restent en deçà de la moyenne de la Fonction Publique d'Etat (6,6), **la partie qui correspond à une note de 8 à 10 (niveau de stress important) augmente particulièrement** : de 14 points au SG ; de 11 points à la DGCCRF ; de 8 points à la DGFIP et à la DGCIS ; de 6 points à la Douane et de 5 points à l'INSEE.

Notoriété en hausse pour la démarche diversité et la cellule d'écoute

La notoriété de la démarche diversité augmente de 6 points depuis mars 2011 passant de 44% à 50% et **progresse de 16 points depuis octobre 2010**. Quant à la cellule d'écoute, elle voit sa notoriété **faire un bond de 26 points depuis octobre 2010** et de 7 points (de 61% à 68%) depuis mars 2011. Par ailleurs, 7% des agents estiment avoir été victimes de discrimination, chiffre identique à celui de mars 2011, contre 13% pour la Fonction Publique d'Etat.

Avec toute la distance qu'il faut prendre avec une enquête d'opinion, cette nouvelle vague, même si elle ne démontre pas une aggravation marquante de la situation, demeure toutefois à des **niveaux d'insatisfaction particulièrement élevés**.

Cette enquête corrobore l'analyse que FO Finances ne cesse de développer depuis des mois auprès des autorités ministérielles. Ces derniers, totalement enfermés dans leur doctrine de suppressions d'emplois, sujet majeur, et de baisse de crédits budgétaires, restent sourds à l'accroissement des difficultés rencontrées au quotidien par les agents, qui se caractérisent par une exponentielle croissance de leur souffrance au travail. A cet égard et conformément à l'engagement de la Ministre lors du CTPM du 3 octobre dernier, FO Finances a demandé **que soit intégré au questionnaire actuel, des questions complémentaires relatives aux conditions de travail et à la qualité de vie au travail.**



46, rue des Petites Ecuries 75010 PARIS
fo.finances@wanadoo.fr

☎ 01.42.46.75.20 ☎ 01.47.70.23.92

