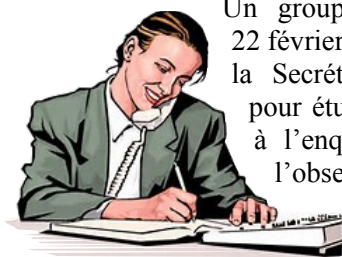


## OBSERVATOIRE INTERNE

### L'ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE : C'EST TERMINÉ !



Un groupe de travail s'est réuni le 22 février 2017, sous la présidence de la Secrétaire Générale du ministère, pour étudier les évolutions à apporter à l'enquête semestrielle IPSOS sur l'observatoire interne du ministère de l'économie et des finances.

Instaurée après le conflit de 2000, avec pour but de mieux appréhender le climat social dans le ministère, cette enquête connaît depuis plusieurs années des dysfonctionnements importants.

Les causes en sont multiples :

- un questionnaire d'une durée trop longue,
- le refus de répondre de la part des agents en constante augmentation,
- la difficulté de joindre les agents (de moins en moins de postes fixes et développement des agents sur liste rouge...).

La proposition de l'administration est une enquête annuelle, sous format dématérialisé à partir des postes de travail, ouverte à l'ensemble des agents gérés par le ministère.

Ce nouveau format sera mis en œuvre en juin prochain, avec une restitution à la rentrée.

Le questionnaire sera composé de questions intangibles (les mêmes que celles de l'enquête actuelle), et de questions ponctuelles sur un sujet donné (par exemple celle de juin devrait porter sur les prestations d'action sociale).

Cette proposition n'a pas soulevé d'opposition des fédérations, même si des interrogations ont été relevées, en particulier par **FO** Finances.

### Ouverture de l'enquête à tous les agents

**FO** Finances a demandé comment le ministère comptait atteindre certaines populations qui, de par leurs fonctions, n'ont pas de poste fixe individuel (agents des douanes de la branche surveillance, chauffeurs de Bercy, etc...), ou les agents affectés dans les directions interministérielles (DREAL, DIRECCTE, DDI).

A l'évidence, la question n'a pas encore été totalement appréhendée, puisque le **Secretariat General** a informé d'une réunion avec les directions sur cette problématique, dès le mois de mars.

### Anonymisation de l'enquête

En envisageant une enquête à partir des postes professionnels, pour **FO** Finances se pose la question du caractère anonyme de l'enquête.

Les agents seront destinataires d'un lien personnalisé qui les reliera directement à la plate-forme de l'institut IPSOS.

### La restitution de l'enquête

Au-delà de la préparation du questionnaire et de son déroulement, la phase la plus importante doit être la **restitution**.

Il s'avère que depuis des années, c'est sur ce point précis que **FO** Finances apporte ses principales critiques.

Actuellement, cette restitution se limite à une présentation par l'institut IPSOS aux représentants des syndicats, sans que le débat se poursuive avec les autorités ministérielles pour tenter d'apporter des solutions aux alertes recensées, ce qui donne la fâcheuse impression d'un « *Cause toujours, on continue comme avant...* ».

Au niveau directionnel, c'est encore pire, puisque les représentants syndicaux n'ont, pour certains, aucune restitution. Au mieux, les encadrants ont le droit à une présentation des résultats.

La Secrétaire Générale s'est engagée à organiser un groupe de travail du **CTM** de restitution dès le mois de septembre, après présentation des résultats par IPSOS.

Les directions ont été encouragées à s'inscrire dans cette démarche.

L'observatoire interne a une grande qualité, celle de mesurer sur un longue période, les appréciations des agents sur les réformes dans leurs directions, sur leurs conditions de travail et leurs attentes prioritaires.

**FO** Finances considère qu'il est un baromètre utile pour mesurer le climat social.

Malheureusement, cet outil n'a jamais été exploité à bon escient, ou pire parfois ignoré, par les autorités ministérielles depuis maintenant plus de dix-sept ans.

Il ne faut donc pas s'étonner de la désaffection croissante des agents pour une enquête dont les résultats semblent au final tomber dans l'oubli des décideurs.

Si la version dématérialisée, ouverte à tous les agents et non plus à un panel, peut répondre à certains dysfonctionnements techniques, tant mieux, mais là n'est pas le plus important.

Si demain un groupe de travail ministériel, prolongé au niveau directionnel, pourra être acté comme une avancée, là n'est pas l'essentiel.

L'intérêt d'une telle enquête est la prise en compte par les responsables ministériels des alertes soulevées par les agents quand ils sont interrogés par IPSOS et c'est surtout tenter d'apporter des réponses, en infléchissant certaines de leurs orientations.

Dans le cas contraire, cette enquête demeurera un outil de bonne conscience de nos décideurs et une dépense budgétaire inutile.

