

Observatoire interne : *Malaise persistant dans les services*

Pour la 20^{ème} fois depuis 1999, une enquête téléphonique d'opinion interne a été menée par l'IPSOS. 3 305 agents ont participé à celle-ci.

Ces agents issus de toutes les directions des ministères économiques et financiers ont répondu aux questions relatives aux axes de modernisation des ministères, au climat social, aux conditions de travail...

Cette enquête s'est déroulée dans la 2^{ème} quinzaine d'octobre, en plein conflit sur le projet de loi Retraites, ce qui a pu sur certains aspects influencer les réponses. Toutefois, sans surprise, les agents interrogés ont largement confortés les constats et analyses portés par FO Finances auprès des autorités ministérielles.

Trois ans après son lancement, et malgré une intense campagne de communication propagée par le ministère et les directions, guère plus d'un agent sur deux affirme connaître les grands axes de la démarche de modernisation engagée.

Encore plus symptomatique, 64% des agents reconnaissent l'intranet et les organisations syndicales comme leurs sources d'information des réformes en cours.

62% des agents perçoivent le rythme du changement dans leur direction comme trop rapide. A titre de comparaison en mai 2001, seuls 26% le considéraient comme tel !

Ce taux est toujours aussi important à la DGCCRF (71%), à la DGDDI et la DGFIP (63%).

Même si 82% des agents jugent la démarche de modernisation « indispensable » ou « utile », les effets du changement sont perçus comme négatifs par 48% des agents.

Ce taux est très variable selon les directions, avec 84% de rejet à la DGCCRF, on perçoit très concrètement l'impact de l'éclatement de cette direction entre les DDI et les DIRECCTE.

D'autres directions marquent des taux forts importants comme l'INSEE (62%), la DGDDI (63%). Il est à noter qu'avec 33% le Secrétariat Général voit son taux doubler par rapport au résultat obtenu par la DPAEP dans la dernière enquête.

Même sans atteindre les pics de l'enquête précédente, le taux d'agents considérant que les conditions de travail se dégradent reste fort élevé (64%), tout comme l'écoute et les méthodes de travail (56%)

Dans le même temps, les agents considèrent à 36% que le service aux usagers se dégrade.

Près d'un agent sur deux estime que le contexte est propice à la conflictualité. Même si l'enquête a été réalisée en plein conflit « retraites », ce résultat confirme ceux obtenus dans les enquêtes précédentes.

Assez paradoxalement, la même proportion d'agents perçoit « un bon climat » au sein des services !

Même si 82% des agents sont satisfaits de travailler dans ce ministère, le pessimisme est une donnée pérenne quant on les interroge sur leur situation personnelle à venir.

Pour 50%, elle va se dégrader, ce taux atteint 57% à la DGCCRF, certainement pour les mêmes raisons évoquées précédemment.

Appelés à se prononcer sur une échelle de 1 à 10, sur leur stress au travail, 25% des agents le chiffrent à plus de 8, et la moyenne atteint tout de même 6 !

Si une très grande majorité d'agents se trouve satisfaite dans divers domaines tels que les horaires de travail, l'équilibre vie privée-vie professionnelle, le contenu du travail, il n'en est pas de même quand il s'agit de la rémunération, de la répartition de la charge de travail, de la reconnaissance du travail et surtout des possibilité de promotion.

Cette enquête semestrielle, menée maintenant depuis plus de dix ans, avec un panel de questions sensiblement identiques, permet de mesurer sur une longue période les évolutions du climat social dans les directions rattachées à Bercy.

Si quelques éléments ont toujours marqué une défiance des agents face aux réformes successives engagées et une insatisfaction permanente sur quelques critères tels que le niveau de la rémunération ou les possibilités de promotion, jamais le pessimisme n'aura été aussi prégnant sur une aussi longue période dont on peut aisément dater l'origine à l'automne 2007.

Pour FO Finances, l'intérêt d'une telle enquête n'a de sens que si ses conclusions permettent aux autorités ministérielles de prendre conscience du désarroi de leurs personnels dans leur vie professionnelle, et d'infléchir en conséquence leur politique.