

## Enquête relative aux S.I.E.

Le questionnaire a été servi par 102 agents occupant un poste dans ce type de structure. Ce fait illustre les préoccupations et incertitudes grandissantes dans ces services. Cela représente 30% des réponses totales.

### Sur l'organisation du travail :

La visibilité sur les tâches à accomplir est bonne, autrement dit, le calendrier est connu. Dans ce contexte, malgré tout contraint, une certaine liberté de réaction est reconnue face aux opérations à traiter immédiatement. Cependant, 59% pensent ne pas pouvoir adapter leur rythme de travail comme ils le souhaiteraient (Q7) et 64% considèrent que le travail n'est pas équitablement réparti sur l'année (Q10). 53% jugent par ailleurs qu'ils ne peuvent pas faire valoir leur point de vue sur la façon dont les opérations doivent être traitées (Q3). La question se pose de savoir si les missions doivent être menées à leur terme ou réalisées approximativement. D'autant plus que 83% constatent la complexification des missions (Q11).

Ces différents constats traduisent la perte d'autonomie, la déliquescence du travail et la déresponsabilisation subie.

La charge de travail est considérée comme équitablement répartie entre les agents, mais 62% éprouvent des difficultés à faire face à l'ensemble des missions. Cela met en lumière avec force évidence que l'on s'achemine vers une saturation proche dans ces services et qui connaissent une lente asphyxie. C'est l'ensemble des agents qui subit une charge trop importante. A ce titre, 86% reconnaissent devoir exécuter plusieurs tâches en même temps (Q17) ; ce qui révèle une poussée néfaste de la poly compétence. C'est la conséquence directe des suppressions d'emplois et de l'augmentation des charges.

Dans ce schéma organisationnel, 63% affirment qu'ils ne sont pas suffisamment associés aux prises de décisions et 75% disent ne pas connaître suffisamment à l'avance les procédures à suivre face à une tâche nouvelle (Q12).

Globalement 78% constatent l'amoncellement du retard et 70% révèlent effectuer des tâches qui ne leur incombent pas (Q16). Cela traduit la banalisation de la doctrine d'emploi entre les agents de catégories B et C, là encore conséquence directe des suppressions d'emplois.

### Des objectifs :

69% des agents disent devoir faire preuve d'une étroite coordination entre eux afin d'atteindre les objectifs assignés. Il y a à ce stade une antinomie flagrante avec l'individualisation des évaluations et notations imposées par l'administration.

57% considèrent les objectifs fixés comme irréalisables. Selon les agents eux-mêmes, la raison première est le volume inadapté des effectifs (40%), vient ensuite le volume même de ces objectifs (31%). D'irréalisables, les objectifs deviennent irréalistes.

Les agents de ces services ressentent d'une façon aiguë, la perte de la qualité du travail (74%) ainsi qu'une perte d'autonomie (31%). L'intérêt du travail s'en trouve amoindri et on ne peut que craindre une démotivation et un effet de résignation. La conséquence risque d'être une conscience professionnelle atteinte et un engagement moindre. Dans ce contexte, si les objectifs ont pour l'instant pu être tenus peu ou prou, on ne peut qu'être pessimiste pour l'avenir.

#### Les relations avec les usagers :

Le constat dressé pour les SIE est identique à l'analyse générale aussi bien dans l'intensité des tâches d'accueil dans le sentiment d'agressivité.

#### De l'état d'esprit et du travail en équipe :

Pour ces services, on ne peut que vigoureusement réaffirmer ce qui a été mentionné en préambule et dénoncer un malaise et mal être profond.

En effet, pour 40% des agents, leur emploi ne correspond pas ou plus à l'approche qu'ils en avaient. Mais plus grave encore, pour 64%, se rendre au travail se fait sans enthousiasme et pour 17%, cela se fait avec l'appréhension. Ce clignotant inquiétant recèle une gravité certaine qui exige une attention toute particulière et des réponses tangibles et adaptées.

Les agents ne sont pas sereins, loin s'en faut et cet environnement anxiogène constitue un risque psychosocial certain et indéniable.

Ce qui, apparaît encore plus important est que 43% demandent à ce qu'il y ait un retour au respect des personnes. Cela veut dire qu'il existe un « non-respect » des personnes ! 74% trouvent l'esprit d'équipe bon et 80% affirment que l'entraide entre collègues est réelle. Donc ce « non-respect » des personnes d'où provient-il ? Ce constat est grave, mais aussi préoccupant. Il est donc, nécessaire d'apporter des réponses à cette situation.

Constat affligeant à nouveau car 83% des agents avouent être régulièrement débordés et pour 78%, cette surcharge impacte la qualité du travail. Cela ne contribue pas à tendre vers la sérénité. De plus, les agents considèrent que cette charge de travail est consécutive pour 73% à l'augmentation des tâches et pour 69% au manque de personnel. Cela met en lumière d'une façon incontournable l'évidence de l'inadéquation charges/emplois.

#### De la hiérarchie et du management :

Là encore, on ne peut que se référer au constat général et déplorer les changements dans la façon d'appréhender le management.

Les responsables sont jugés éloignés des réalités par 42% des agents et pour l'essentiel (50%), les relations hiérarchiques passent par les indicateurs. Il y a une confusion évidente entre objectifs et indicateurs.

Le fait que la hiérarchie se soit éloignée du vécu quotidien des agents, engendre un ressenti d'isolement et d'absence de reconnaissance. Pour 64% des agents, le soutien est quasi-inexistant et pour 67%, il n'y a plus de pilotage et d'orientations claires. Pour 75%, il n'y a que très peu de reconnaissance. Les responsables locaux ne connaissent plus la réelle valeur du travail accompli et ont une vision trop haute, voire déformée des réalités de l'exécution. 45% des agents affirment ne pas être en conflit avec leurs responsables. L'éloignement majoritairement ressenti explique cela.

#### De la santé physique et mentale :

Le constat général ne peut qu'être à nouveau rejoint. Le sentiment d'amertume est palpable au travers des réponses et confirme un climat de malaise et de mal être. Ce contexte contribue largement à fragiliser les personnes.

Les agents ne croient plus en un quelconque avenir professionnel (58%) dans une administration déshumanisée.

Le rôle de la direction locale est de prendre en compte ces réalités et d'insuffler un vent d'espoir avant que la situation ne soit encore plus dégradée, voire désespérée.