

# QUESTIONNAIRE CONDITIONS DE TRAVAIL

## Exploitation des groupes ICE et BRIGADES (de vérification)

### Comparaison avec le dépouillement global départemental

Le panel est représentatif.

Le pourcentage de réponses est de 85% pour les brigades et de 84 % pour les ICE.

## Analyse des réponses

### ORGANISATION DU TRAVAIL et OBJECTIFS

- Par rapport au global, les ICE et les Brigades répondent avoir plus de latitude dans leur travail et semblent mieux cerner leurs tâches (y compris dans la complexité et dans la recherche des informations)
- Cependant, si les brigades disent parvenir à exécuter plusieurs tâches en même temps à près de 56%, 34 % n'y parviennent que de temps en temps ou rarement. Le taux est quasi inverse pour les ICE, respectivement de 33% et 48 %.
- Les agents des ICE participent peu aux prises de décisions (près de 48%) contre 17% seulement en brigades.
- La complexité du travail est davantage ressentie dans les ICE: plus de 57 % des réponses. Il convient d'y remédier par une réflexion sur l'encadrement et sur les besoins en formation.
- Seulement 23,81 % des agents de l'ICE et 33,33 % des brigades disent échapper totalement à l'accumulation du travail sans pouvoir résorber le retard, ce qui indique que 76,67 % des ICE et 50 % des brigades sont confrontés à cette réalité, ne serait-ce que de temps en temps.
- 28 % des agents des brigades et 48% pour les ICE jugent les objectifs fixés non réalisables.
- Le manque d'effectif est moins dénoncé.
- **La perte de la qualité du travail est une donnée constante** (52,38% en ICE et 44,44% en brigade). C'est une donnée primordiale chez les vérificateurs alors qu'en ICE le sentiment d'individualisation, la perte d'autonomie et la mesure de la performance sont des préoccupations majeures. L'individualisation et la perte d'autonomie étant beaucoup moins criantes en brigade.
- **La dite perte de qualité du travail** s'expliquant pour partie par des objectifs inadaptes préjudiciables à la qualité.

### RELATIONS AVEC LES CONTRIBUABLES

- L'agressivité des contribuables est citée plus expressément dans les brigades (61%de temps en temps) contre 33% en ICE.
- Le sentiment d'injustice fiscale ressort chez les brigades à la même hauteur que la synthèse départementale.
- La crainte de l'agression physique reste marginale (alors que l'on s'adresse à des cellules de contrôle)

### ETAT D'ESPRIT- ESPRIT D'EQUIPE

- Les 2 services étudiés rejoignent entièrement le résultat global pour “ aller au travail sans enthousiasme ” à plus de 61 %.
- Pas d'idée d'appréhension pour se rendre au travail chez les brigades, contrairement à l'ICE
- **Le retour à un meilleur esprit d'équipe et le respect des personnes** sont des voeux unanimes.
- La surcharge, comme cause de manque de qualité, est moins citée dans les 2 cellules que dans le global. Par contre, **l'augmentation des tâches et les réorganisations perpétuelles sont dénoncées.**
- Paradoxalement, l'esprit d'équipe est plus faible dans les 2 services que dans la moyenne départementale.

## HIERARCHIE – MANAGEMENT

- Le management est plus éloigné de la réalité du terrain dans la moyenne départementale que dans les brigades (le sentiment est mitigé chez les ICE)
- Le soutien technique est plus prononcé que dans les autres services dans la mesure où, chez ces derniers, les indicateurs ressortent majoritairement comme prééminents dans les relations avec le chef de service.
- Si la moyenne des agents du département se sent majoritairement “ peu reconnue ” par sa hiérarchie, le constat est différent pour les 2 services étudiés. En outre, les brigades se sentent mieux soutenues que l'ensemble des agents, ICE compris.
- Le conflit avec le chef de service est nettement en retrait dans les 2 services par rapport à l'ensemble.

## SANTE PHYSIQUE ET MENTALE

- Même si le sentiment est moindre chez les brigades, **le sentiment de fatigue est néanmoins très important**. Nous observons le même constat pour les **troubles du sommeil** et pour la **nervosité**.
- **Le sentiment de subir du harcèlement est fort chez les ICE** (alors qu'il reste marginal chez les brigades). **Chez les ICE, il est identique à la moyenne départementale qui est élevée (24%) !**. Même constat pour l'incidence sur la santé de l'individualisation des tâches et les dérives managériales (près de 50 % des agents le soulignent dans les 2 services étudiés).
- Les objectifs sont unanimement décriés et plus particulièrement chez les ICE (81%) alors que les brigades rejoignent une (déjà) forte moyenne départementale (plus de 50%). Ce qui exprime une constante revendicative quant à la prise en compte d'une réduction des objectifs.
- Les charges, l'organisation et l'ambiance de travail comme causes de dégradation sont moins citées par les brigades, alors qu'elles apparaissent très importantes chez les ICE comme dans la moyenne.
- L'avenir du métier est noir pour les ICE (71 % contre 59 % pour le global, ce qui est pourtant énorme !). Ce sentiment est corroboré par les résultats concernant l'attente de la retraite et la réussite de sa vie professionnelle.
- L'idée de “ quitter l'administration ” est majoritairement forte dans tous les cas (de 39% chez les brigades à 52 % chez les ICE;

## PREMIERE CONCLUSION

Le sentiment de mal être au travail est particulièrement élevé dans les pôles ICE.

La question du positionnement des cadres A et B et du type de management doit être analysé ...

Les brigades sont globalement plus à l'aise dans le circuit (autonomie, cadre A ?), mais pointent néanmoins du doigt une forte perte de la qualité du travail ainsi que des charges et des objectifs trop importants. Nul doute que la complexité des procédures, les contraintes de calendrier, les applications qui absorbent un temps supplémentaire génèrent un stress au travail qu'il est nécessaire d'appréhender et de prendre en compte.

Pour les deux services, l'incidence des problèmes du travail sur la santé apparaît d'une manière criante. L'augmentation des tâches et les réorganisations perpétuelles ne sont pas étrangères à ce dernier constat.