

Observatoire interne : Une vague en trompe l'œil !

Les résultats de la dernière enquête semestrielle de l'observatoire interne aux ministères économiques et financiers, qui s'est déroulée du 2 avril au 3 mai 2013 auprès d'un échantillon représentatif de 3203 agents issus de toutes les directions, ont été présentés aux Fédérations syndicales ce 3 juillet.

L'enquête a pour particularité d'avoir été réalisée en plein cœur de « l'affaire Cahuzac » et dans le prolongement de l'enquête sur « la viande de cheval dans les produits surgelés ».

Rythme du changement : Une perception pas aussi surprenante.

Pour la première fois depuis 13 ans, la perception du rythme des changements est en recul sensible (- 10%). Il faut toutefois relativiser cette baisse, puisqu'un agent sur deux le considère toujours trop rapide (51%).

A noter surtout, que cette enquête se situait entre la fin annoncée de la RGPP et avant la publication des démarches stratégiques directionnelles, encore à l'époque en cours d'élaboration. Elle a donc été réalisée alors qu'aucune réforme structurelle nouvelle n'était lancée, Il sera intéressant de suivre l'évolution de cet indicateur dans les prochains mois quand les nouvelles réformes accompagnées de leurs suppressions d'emplois seront opérationnelles.

La question des effectifs : un sujet toujours prédominant !

Au regard de la période de l'enquête, l'actualité est devenue l'un des principaux sujets mentionnés par les agents (+ 23 points).

Toutefois, et à l'identique des dernières vagues de l'observatoire, le sujet des effectifs domine toutes les préoccupations des agents avec 48% des réponses, ainsi que leurs conséquences sur les conditions de travail (30 %).

Dans le prolongement de la réponse sur le rythme du changement, les sujets relatifs aux réorganisations, restructurations, fusions sont en baisse mais représentent encore 27 % des sujets de discussions.

Il est à noter la forte progression du sujet portant sur l'organisation du travail (24%, +7)

Conditions de travail : des disparités directionnelles.

69% des agents jugent que leurs conditions de travail se dégradent. Même si ce résultat s'améliore de 5 points par rapport à l'enquête de l'automne 2012, il reste particulièrement élevé.

Si à la DGDDI, la DGCCRF et la DGCIS, un ralentissement sensible est perçu, il est beaucoup moins marqué à la DGFIP, à l'INSEE et au Secrétariat Général.

Dans le même temps, les agents considèrent que la qualité de service se dégrade. Dans quasiment toutes les directions cet indicateur est en hausse, et en particulier à la DGFIP (46%) mais surtout à la DGCCRF (78%).

A l'évidence pour cette dernière direction, le mal être des agents constitue le fil conducteur à toutes les questions posées durant cette enquête.

Les réformes récentes très critiquées.

Si le rythme des changements paraît encore trop rapide pour la moitié des agents, la critique sur les réformes récentes est encore plus fortement exprimée.

Là encore la DGCCRF, avec 83%, recueille le plus de réponses négatives, mais les résultats à la DGDDI (60%) et à la DGFIP (54%) ne sont guère plus reluisants.

Les agents dans l'inquiétude pour leur avenir.

Après la RGPP, et dans l'attente des mesures liées à la MAP et aux démarches stratégiques directionnelles, sans oublier toutes les attaques contre les fonctionnaires (statut, traitements, retraite...), il n'est pas surprenant de voir 55% des agents inquiets pour leur situation personnelle.

Une certaine homogénéité dans les différentes directions est à constater sur cet indicateur.

Un stress toujours présent.

Les agents interrogés sont amenés à noter leur niveau de stress au travail sur une échelle de 0 à 10. Si la moyenne de 6,1 pourrait satisfaire nos dirigeants, au regard de celle de la Fonction Publique (6,7), un examen attentif nuance largement cette approche.

En effet, 30% des agents situent leur stress entre 8 et 10 ! Ce résultat grimpe à 45% pour les agents A+ !

Paradoxalement, c'est dans cette dernière catégorie que l'on recense le plus d'agents satisfaits de leur qualité de vie au travail.

A contrario, les agents de la DGCCRF sont les plus insatisfaits de leur qualité de vie au travail, tous comme les agents de catégorie C, toutes directions confondues.

Grande stabilité des facteurs de la satisfaction au travail.

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%) – Contenu du travail (83%) – Équilibre vie privée-vie professionnelle (83%) – Ambiance de travail (82%) – Formation (77%).

En revanche, tous les paramètres ayant trait à la **reconnaissance de leur travail** connaissent des résultats plus faibles : Rémunération 62% – Faire passer ses idées 49%.

Traditionnellement résultat le plus faible, le facteur « possibilités d'avancement » connaît une régression de 5 points pour atteindre 43%.

La très forte baisse des promotions internes en 2013 n'est certainement pas étrangère à cette dégradation.

La **satisfaction de travailler** dans les ministères économiques et financiers est toujours présente (86%). Il est vrai qu'au regard de 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.

A noter là encore la dégradation de cet indicateur à la DGCCRF (- 11 points en un an).

Pourtant dans le même temps, la **démotivation au travail** gagne du terrain. Un tiers des agents admet une démotivation qui s'accroît. D'ailleurs, la dernière question contribue à ce sentiment général puisque la part de **démotivation au travail** baisse légèrement (-1 pt) pour atteindre 32%. 67% des sondés affirment s'impliquer dans leur travail (17% trop, 50% beaucoup).

Un climat social apaisé ?

Pour la première fois depuis au moins trois ans, une majorité d'agents constate une amélioration du **climat social (51%)**.

Il existe toutefois de fortes disparités directionnelles, le taux grimpe à 69% à la DGCIS, mais il n'est que de 32% à la DGCCRF.

Ce résultat est à mettre en corollaire avec le résultat sur le rythme du changement et au fait qu'hormis à la DGCCRF, aucun conflit social majeur n'a eu lieu en ce début d'année.

Si seulement 20% des sondés estiment que les agents sont prêts à participer à des actions revendicatives, les résultats varient de 9% à l'INSEE, à 68% à la DGCCRF !

Avec toute la distance qu'il faut prendre avec une enquête d'opinion, il est tout de même intéressant de suivre l'évolution des réponses dans le temps. Pour rappel, l'observatoire interne a été créé en 2000 à la suite du conflit social majeur à Bercy. Cette 25^{ème} vague se situe à un moment très spécifique dans la vie des directions de Bercy. Indéniablement, elle est marquée par des affaires qui ont « pollué » ce printemps.

Les ministres ne manqueront sans doute pas d'exploiter dans leur communication, l'évolution positive de certains indicateurs.

Pour FO Finances, ils auraient grand tort d'en tirer un satisfecit général.

D'abord, la perception du changement est toujours ressentie négativement par plus d'un agent sur deux. Les agents considèrent à une grande majorité que leurs conditions de travail se dégradent, tout comme le service rendu et ils demeurent particulièrement pessimistes pour leur devenir professionnel.

Ensuite, l'enquête est située dans une période où les démarches stratégiques dans les directions sont en cours d'élaboration (avril-mai), aussi les agents sont dans une phase d'attente de leur déclinaison.

La prochaine vague de l'observatoire interne, qui aura lieu au lendemain des annonces budgétaires et celle du printemps 2014, qui se déroulera alors que les premières mesures concrètes de restructurations directionnelles seront opérationnelles, marqueront certainement des évolutions notables. Pas sûr qu'elles soient empreintes de la même inflexion positive !

