



Section de la NOUVELLE-CALÉDONIE
Direction des Finances Publiques
4 rue Paul Montchovet - "Waruna 1" - BP 84
98848 NOUNEA CEDEX
00-90-27-92-00
fo.calédonie@dgfip.finances.gouv.fr

988

N°6/2021

Résultats de l'Observatoire Interne 2020

Le 19 mai 2021, sur Ulysse, notre Directeur Général a commenté les résultats de l'observatoire Interne 2020 en se focalisant sur la thématique de la crise sanitaire, pour se féliciter des actions et pratiques mises en place pour délivrer un service de qualité aux agents durant cette période (73 % des agents fiers d'y avoir contribué). Pour le reste, c'est à dire les sujets majeurs du devenir de la DGFIP, de notre avenir et des conditions de travail, il se contente de nous renvoyer aux synthèses des résultats de l'enquête !

On notera que le DG ne met à notre disposition qu'une synthèse de l'enquête alors que la totalité des données étaient également disponibles les autres années. De là à penser que les résultats peu flatteurs de certains items sont à cacher....

Environ 99 500 agents de la DGFIP ont été invités à participer. Environ 33 500 questionnaires ont été complétés, soit un taux de participation de 34 %. La baisse de participation observée résulte notamment des préoccupations de la crise et par le fait que les agents ne voient dans ces questionnaires que peu de liens avec leurs difficultés concrètes. Synthèse des résultats selon trois thématiques :

1) Travail en temps Covid :

Globalement, la gestion de la crise est ressentie de façon positive, notamment sur le plan sanitaire avec un bon niveau d'information. Par contre, le sujet des conditions de travail donne des résultats très différents selon les directions : La DGFIP est restée majoritairement en présentiel, notamment dans les services déconcentrés, ce que F.O a souvent dénoncé lors des audioconférences de crise. F.O partage la vision mitigée des agents sur le télétravail, entre difficultés et évolution managériale. Les agents attendent plus d'écoute, d'empathie mais aussi un management basé sur la confiance et la transparence.

2) Les perspectives d'avenir :

Si 72 % des agents sont satisfaits de travailler à la DGFIP, c'est qu'ils ont été fortement mobilisés durant la crise sanitaire, avec une valorisation du sentiment d'utilité sociale : Pour F.O, cela démontre, une nouvelle fois, la conscience professionnelle des agents qui ont fait leur maximum pour assurer des missions essentielles pour la population et la société.

Seuls 26 % des agents sont optimistes pour leur avenir et 52 % déclarent une baisse de motivation.

16 % seulement adhèrent au rythme de changement, 55 % le trouve trop rapide et 65 % que leur direction n'évolue pas dans le bon sens : Clairement, ces résultats sont liés à la perception négative des réformes en cours et de leurs conséquences individuelles: mobilité géographique, fonctionnelle, charge de travail....

3) Conditions de travail :

Le stress lié au travail reste à un niveau élevé, avec un score de 6,4/10 toutes catégories confondues. Il monte à 6,9 chez les cadres A encadrants et A+ reflétant la hausse de leur charge de travail, liée à la gestion de la crise et le management des équipes en télétravail.

Le résultat sur la satisfaction de la formation perd 6 points, en baisse constante depuis 2017.

58 % des agents restent insatisfaits de leur rémunération, 57 % ne se sentent pas valorisés dans leur travail, 69 % ne sont pas satisfaits des possibilités d'avancement ou de promotion.

Les agents font preuve de défiance par rapport aux critères de promotion, jugés opaques et détachés de leurs mérites. Ils pointent aussi le manque d'information et d'accompagnement. Pour F.O, la suppression des CAP promotions et la mise en place des lignes directrices de gestion (LDG) ne pourra qu'aggraver ce ressenti, puisque promotions et avancements seront le fait du bon vouloir du Directeur.

Les principaux obstacles à la promotion sont le manque de postes et la mobilité géographique.

F.O revendique la fin des mobilités géographiques imposées, notamment pour le passage de C en B qui pénalisent lourdement certains agents féminins et chargés de famille.

Pour F.O, il persiste donc une perception globalement négative des agents sur leur situation individuelle et leur perspective d'avenir. Les possibilités d'avancement et de promotions réduites constituent un sujet de crispation majeure. En dehors de la spécificité de cette période Covid, sans réponse aux inquiétudes des personnels sur les réformes en cours et à leurs attentes de carrière et pouvoir d'achat, la cuvée 2021 de l'Observatoire Interne risque fort de se dégrader encore.

F.O revendique le retour d'un véritable dialogue social constructif à tous les niveaux de Bercy.