

Observatoire interne

Une année spéciale avec des résultats atypiques

Une réunion, le 6 mai 2021, présidée par Madame Orange Louboutin, Secrétaire Générale adjointe du ministère, avait à l'ordre du jour la présentation des résultats de l'observatoire interne en présence de l'IPSOS, représentée par Madame Leroux.

L'enquête de l'observatoire interne s'est déroulée du 6 janvier au 15 février 2021, auprès de l'ensemble des agents du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance et du Ministère de la Transformation et de la Fonction Publique, soit **131 927 agents**. **46 867** ont complété l'enquête, soit un taux de participation de **36%** en retrait de 4 points par rapport à la vague précédente.

La participation a été plus hétérogène encore que sur les vagues antérieures avec des progressions importantes sur certaines directions et des reculs sur d'autres, avec un fort décalage entre les administrations centrales et les services déconcentrés.

Pour **FO Finances** cette baisse de participation est aussi due au fait que les agents voient bien peu de réponses concrètes aux difficultés dont ils font état dans ces questionnaires.

Les résultats ont été scindés selon les thématiques suivantes :

- Travailler au temps de la COVID et après,
- Dynamiques,
- Engagement,
- 4 Thématiques d'action : vision, efficacité opérationnelle, conditions de travail et développement.

Travailler au temps de la COVID et après

Globalement, la gestion de la crise a été ressentie de façon positive, notamment sur le plan sanitaire avec un bon niveau d'information. Cette évolution positive est largement supérieure au reste de la Fonction Publique d'État.

Par contre, le sujet des conditions de travail donne des résultats très différents selon les directions. La DGFIP et la DGDDI sont restées majoritairement en présentiel, notamment dans les services déconcentrés, l'INSEE, la DGE et la DB majoritairement en distanciel, ce que nous avons dénoncé à maintes reprises lors des audioconférences de crise.

FO Finances a pointé les résultats à la DGCCRF, qui sont nettement en deçà des autres directions. Ce décalage est clairement dû à l'interministérialité et aux difficultés de gestion entre la direction générale et les préfetures.

FO Finances partage la vision mitigée des agents sur le télétravail durant la crise, entre difficultés et évolution managériale. Dans les prochains mois, les agents attendent plus d'écoute, d'empathie mais aussi un management basé sur la confiance et la transparence.

Dynamiques

Depuis la mise en place de la REATE, voilà maintenant plus de dix ans, et des différentes réformes de l'action publique, les agents ont une perception négative de l'évolution de leur direction.

Cette année, on note un fort recul des perceptions critiques sur l'ensemble des directions MEFR 61% (en 2019 : 80%), mais elle reste majoritairement négative dans les réseaux : DGFIP 65%, DGDDI 69%, CCRF 63%.

De la même façon, l'adhésion aux changements est plus forte dans les directions de Centrale et de l'INSEE, mais reste très faible à la DGDDI : 16% et à la DGFIP.

Certains résultats pourraient laisser penser que les agents, de façon globale, se sentent plus satisfaits, plus motivés et plus optimistes. Ce constat doit rapidement être relativisé, c'est la première année, depuis 2017, que la tendance s'inverse et le contexte était très particulier. Effectivement, il fait plutôt mieux vivre au ministère des Finances que dans le privé : pas de chômage partiel et pas de risque de licenciement, par exemples.

De la même façon, la baisse du résultat sur d'éventuels risques de conflits sociaux peut s'expliquer par le contexte sanitaire. Il était difficile en janvier dernier d'envisager des actions ou des grèves. Un résultat à mettre également en parallèle avec celui de l'enquête précédente réalisée au coeur du conflit lié à la réforme des retraites.

Pour **FO Finances**, le contexte a amené les agents à relativiser leur situation, mais ne marque absolument pas une adhésion aux réformes en cours. Des actions en cours pourraient démontrer le contraire très rapidement comme ce 10 mai à la DGFIP.

Engagement

75% des agents sont satisfaits de travailler au ministère, mais seulement 29% sont optimistes sur leur avenir (71% FPE). Clairement, ce deuxième point est lié à la perception négative des réformes en cours et de leurs conséquences individuelles : mobilité géographique, fonctionnelle, charge de travail... Pour illustration, les résultats à la DGFIP et à la DGDDI, fortement impactés par les restructurations, sont en dessous de cette moyenne.

La motivation dans le travail augmente notamment dans les directions fortement mobilisées durant la crise sanitaire, le sentiment d'utilité sociale des services est valorisant. Pour **FO Finances**, 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.

Sur les questions engagement et d'environnement, les taux à 85% et 90 % marquent l'intérêt des agents pour ces sujets, c'est d'ailleurs la première fois que ce thème est abordé. Ce résultat est à nuancer toutefois par la formulation de la question qui ne prêtait guère au choix de la réponse.

FO Finances espère que l'administration va répondre aux attentes, par la mise en place d'actions concrètes, qui ne se limitent pas au petit monde de Bercy intra-muros.

Thématiques d'action :

Vision

Sur la communication, les intranets directionnels ont connu une forte progression dans l'information distillée aux agents, qui s'expliquent largement par la généralisation du télétravail. Les agents ont eu un accès facilité pour trouver de l'information et n'ont eu, bien souvent, que ce lien avec le collectif de travail.

Les organisations syndicales demeurent un des principaux vecteurs d'information malgré les difficultés liées à l'éloignement des agents et aux obstacles posés par les directions pour organiser des réunions syndicales en visio, des visites de service ou des distributions de tracts.

Efficacité opérationnelle

Cet item progresse dans toutes les directions avec une amélioration du fonctionnement pour délivrer un service de bonne qualité aux usagers.

Le télétravail a connu une explosion au quotidien, même s'il s'apparentait souvent à un travail confiné. Cette contrainte a permis une progression des outils numériques et du taux d'équipement en portable. Mais il reste des attentes sur des outils collaboratifs adéquats et adaptés au travail nomade (49%).

Sur ce dernier point, **FO Finances** a noté les résultats en deçà de la moyenne à la DGDDI (certainement en raison de l'impossibilité pour les agents de la surveillance d'avoir accès à ce mode de travail) et des agents de catégorie C. Ces deux populations ont pu se sentir exclus du télétravail.

Sur la collaboration entre services ou structures, le chiffre des enquêteurs de l'INSEE est très inférieur 35% à la moyenne du ministère : 64%, idem pour le réseau de la DGCCRF. Dans les deux cas, il y a clairement un ressenti d'exclusion de ces agents dans leur direction.

Conditions de travail

Le stress au travail a légèrement baissé et se rapproche de la moyenne dans la fonction publique d'État. Les chiffres les plus mauvais sont à la DGFIP : 6.3/10 et sur l'ensemble des catégories A+ et A encadrant à 6.8.

Ce point est à relier avec les résultats indiquant une hausse de leur charge de travail, liée à la gestion de la crise et le management des équipes en télétravail.

L'inclusion des nouveaux agents est satisfaisante pour 78% des répondants, avec un léger décrochage à la DGE et à la DGCCRF. On peut relier ce phénomène à leur contexte de travail, avec plus d'interministérialité et des postes plus disséminés.

Le sentiment de discrimination reste stable à 12% et les causes les plus citées sont les mêmes que les enquêtes précédentes : temps partiel, état de santé, sexe, âge et appartenance syndicale.

Les agents définissent deux axes d'amélioration pour leurs conditions de travail :

- Le numérique et la modernisation des outils,
- Un changement managérial : plus d'écoute, plus d'empathie et plus de proximité

Développement de l'agent

Sans surprise, les résultats sur la satisfaction des possibilités de formation continue continuent de se dégrader : -6 points. La baisse est constante depuis 2017 et ne peut donc s'expliquer sur les seules conséquences de la crise sanitaire.

Avant même la suppression des CAP promotions, les agents font preuve de défiance par rapport aux critères de promotion, qu'ils jugent opaques sans lien avec leurs mérites. Ils pointent également le manque d'information et d'accompagnement. Cette méfiance est plus marquée à la DGDDI et à la DGFIP ainsi que pour les agents de catégorie B et C.

Pour **FO Finances**, la mise en place des lignes directrices de gestion (LDG) ne pourront que faire empirer ce ressenti, puisque les promotions et avancements seront le fait d'un « comité théodule » ou au final le fait du directeur.

Les principaux obstacles à la promotion sont le manque de postes et la mobilité géographique. **FO Finances** a une nouvelle fois revendiqué la fin des mobilités géographiques imposées pour le passage de C en B. Cette disposition pénalise les agents, notamment les femmes et les agents chargés de famille.

L'amélioration sensible des résultats de cette enquête semble corrélée à l'impact de la crise, qui malgré son côté anxiogène, a plutôt été bien gérée par le ministère tout au moins sur l'aspect sécurité des agents.

Par ailleurs, la généralisation du télétravail et l'éloignement du collectif de travail ont lissé les forts sentiments de colère et de mal être exprimés par les agents en 2019 sur les réformes directionnels en cours et leurs conditions de travail, sans oublier la réforme des retraites de l'époque. Ils risquent néanmoins de revenir et d'être accentués au retour dans les services, surtout que les réformes se sont poursuivies et pour certaines s'accroissent. En outre la généralisation du télétravail met en avant une forte attente sur les aspects numériques.

Pour **FO Finances, au-delà de l'équipement, d'autres sujets font jour : les conditions de travail en lien avec le CHSCTM, les pratiques managériales en lien avec la formation des agents et des encadrants, et bien sur la nécessité de mettre en place une indemnisation des frais pour les télétravailleurs.**

Pour **FO Finances, force est de constater la perception globalement négative apportée par les personnels sur leur situation individuelle et leurs perspectives d'avenir. Les possibilités d'avancement et de promotions réduites constituent un sujet de crispation majeure. La progression d'un point du taux d'avancement pour certains grades des catégories C et B est loin de répondre aux attentes exprimées.**

Pour **FO Finances, si cette dernière vague apparaît comme une rupture par rapport aux résultats des années précédentes, la spécificité de la période en est le critère majeur et sans réponse aux inquiétudes des personnels sur les réformes en cours et à leurs attentes pour leur carrière et leur pouvoir d'achat, la cuvée 2021 risque de ressembler fortement à celles que nous avons connues précédemment.**

D'où la nécessité et l'urgence, pour **FO Finances du retour d'un véritable dialogue social constructif à tous les niveaux de Bercy.**