

Observatoire interne

Pas pire...mais pas mieux !

La dernière enquête semestrielle de l'observatoire interne aux ministères économiques et financiers, s'est déroulée du 22 mai au 25 juin 2014 auprès d'un échantillon représentatif de 3101 agents issus de toutes les directions.

Selon le regard que l'on porte sur les résultats, l'appréciation en sera différente. Les plus optimistes, l'administration et la représentante de l'IPSOS, ont souligné la stabilité voire la légère amélioration de certains indicateurs.

Pour FO Finances, vu les niveaux atteints précédemment dans certaines rubriques, il est naturel d'arriver à un palier, même s'il confirme l'appréciation très globalement négative apportée par les personnels sur les réformes, leur situation individuelle et leurs perspectives d'avenir.

Rythme du changement : Un agent sur deux le perçoit négativement

Même si 30% d'agents perçoivent le changement dans leur direction comme trop lent ou inexistant, ils demeurent 48% à le juger trop rapide.

Quant à l'appréciation sur les changements récents, ce dernier résultat atteint même 54% !

Toutes les directions à réseau obtiennent sur cette question une majorité de résultats négatifs, avec en particulier une progression significative à l'ex DGCI (DGE aujourd'hui). L'explication est relativement simple, puisqu'à son tour cette direction était au moment de l'enquête, dans la phase d'élaboration de son plan stratégique.

Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que 57% des agents interrogés jugent que leur situation personnelle va se dégrader dans les prochaines années.

Outre le climat anxieux par ailleurs, l'incertitude sur le devenir des missions, de l'emploi et plus généralement du Statut de la Fonction Publique pèsent lourdement dans cette appréciation.

La question des effectifs au cœur des préoccupations !

Un agent sur deux met le problème des effectifs et des suppressions d'emplois comme premier sujet de ses préoccupations, suivi par les conditions de travail.

Il est à noter la très forte progression du sujet « manque de reconnaissance et rémunérations ».

Est-ce bien étonnant avec le gel de la valeur du point d'indice et une baisse des promotions internes fort significative?

Une motivation en déclin

Corrolaire des résultats précédents, 39% des agents interrogés affirment que leur motivation au travail diminue, même s'ils demeurent 64% à être satisfaits de travailler dans ce ministère.

Ces résultats sont très homogènes dans toutes les directions mais la démotivation atteint même 44% à la DGCCRF.

Une qualité de service aux usagers dans sa direction insatisfaisante

Depuis 2007, les courbes de résultats se sont croisées. Cette année-là, ils étaient 43% à considérer que la qualité de service rendu s'améliorait, ils sont aujourd'hui le même taux à percevoir une dégradation.

Là encore la DGCCRF se singularise avec un taux négatif qui monte à 63%, mais à la DGFiP il est tout de même à 47%.

Conditions de travail : pas de mieux !

68% des agents jugent que leurs conditions de travail se dégradent. Toutes les directions, hormis les services du Secrétariat Général, ont un résultat supérieur à 50% sur cet indicateur.

Invités à donner une note entre 1 à 10 sur la qualité de vie au travail, les agents octroient une moyenne de 6,1, bien inférieure à la moyenne constatée dans la Fonction Publique de l'État (6,6).

Ce résultat est très homogène pour toutes les catégories de personnel avec une appréciation plus négative pour les catégories C et B.

Le climat social toujours très tendu

Si toutes les directions voient se redresser très légèrement cet indicateur, tel n'est pas le cas à la DGDDI, toujours en conflit au moment de cette enquête.

Les ministres auraient bien tort de se réjouir trop vite, vu qu'à la question sur un risque de conflictualité dans les prochains mois, toutes les directions voient l'indicateur progresser, même si un environnement extérieur aux ministères économiques et financiers peut contribuer à expliquer cette tendance.

Reconnaissance au travail : une insatisfaction croissante

Tant l'indicateur sur la reconnaissance au travail que celui sur les rémunérations obtiennent des résultats dégradés par rapport aux précédentes enquêtes.

Ces résultats sont la conséquence directe comme déjà signalée de deux mesures fortes : le gel de la valeur du point d'indice depuis bientôt cinq ans et la diminution drastiques des promotions internes depuis deux ans dans les ministères économiques et financiers.

Sources d'information : Les syndicats à la pointe

Encore une fois, l'enquête révèle que les organisations syndicales sont la meilleure source d'information sur les

réformes en cours (63%), avec l'intranet directionnel.

Il est à noter la perte d'audience du magazine « Échanges », certainement due au passage à la seule version dématérialisée.

Quant à la hiérarchie directe, elle joue de moins en moins son rôle de source d'informations pour les agents. A sa décharge, il faut reconnaître que les attermoissements et changements stratégiques incessants de leur administration centrale, ne prêtent pas à une communication aisée.

Cette 27^{ème} vague de l'observatoire interne

confirme le malaise social dans les directions.

Les ministres ne peuvent se satisfaire d'une certaine stabilisation des résultats obtenus. Le haut degré de démotivation, d'insatisfaction de la situation personnelle des agents, de leur appréciation du service rendu aux usagers, sont des signaux d'alerte.

Une qualité de vie au travail dégradée

Ce n'est certainement pas la présentation du projet de Loi de Finances pour l'année 2015 et son lot de suppressions d'emplois, de baisses de crédits, de raréfaction des promotions, de gels des traitements qui risquent de faire évoluer favorablement l'appréciation des agents.

Pour FO Finances, seule une autre politique économique peut l'infléchir, faute de quoi les mois à venir pourraient voir se concrétiser une conflictualité importante.

**PRIORITÉ
AUX AGENTS**