

GT OBSERVATOIRE INTERNE DU 30 JUIN 2022 - PRESENTATION DES RESULTATS DE L'OBSERVATOIRE INTERNE 2021 :

BERCY AU PAYS DES MERVEILLES

L'enquête de satisfaction portant sur 2021 a eu lieu du 6 janvier au 10 février 2022. 50 000 interviews environ ont été réalisées.

La participation à l'enquête a progressé à la DGFIP (près de 40% des agents y ont répondu).

Sur la globalité, la participation des agents (38,4 %) est relativement stable.

Une constante : Bercy est un des ministères qui se réforme le plus et le plus vite. La perception du changement est très différenciée entre les réseaux (pour qui cela va trop vite) et l'administration centrale, qui semble en avoir pris son parti.

En préambule, la CFTC Finances a fait remarquer l'étonnante évolution du document de restitution de l'Observatoire interne depuis ses débuts. Conçu au départ comme un instrument de mesure neutre proposant des données brutes que chacun pouvait analyser à travers sa grille, le document de restitution est devenu avant tout un instrument de communication : tant sur le fond (les têtes de chapitre paraissent outrageusement dithyrambiques – à croire qu'au fil des années Bercy est devenu un havre de bien-être pour ses agents !) que sur la forme : les visuels choisis montrent des agents sur-épanouis qui, dans des bureaux harmonieux ornés de plantes vertes, semblent faire de la publicité pour une marque de dentifrice ! On est très loin de la réalité que connaît un grand nombre des agents de notre ministère.

A titre d'exemple des méfaits de ce miroir déformant : « Plus d'un quart des agents estiment que leur direction va dans le bon sens », claironne une tête de chapitre en gros caractères. Un rapide coup d'œil au graphe qui suit montre que pour 26% d'agents satisfaits en effet, 61% estiment qu'au contraire on marche dans le mauvais sens ! Plus de la moitié ! Mais cela n'est nulle part souligné ou mis en exergue. Quel est ce mauvais jeu de dupes auquel nous assistons ? A Bercy comme ailleurs, la pub tend à se substituer à la réalité.

Il est amusant de lire aussi que début 2022 « on reste sur des niveaux de conflictualité très bas » alors que l'enquête se déroulait pendant un mouvement social douanier parmi les plus mobilisateurs de ces dernières années, avec un boycott des instances historique !

Nous apprenons aussi par le même tour de passe-passe que « 52% des agents sont engagés » (et les autres, ils comptent pour du beurre ?) et que « la motivation se consolide. »

Toujours dans la même veine, on peut lire que, comme source d'information, « les intranets directionnels sont au plus haut » ; qu'en matière de qualité de vie au travail, « les progressions de 2020 sont globalement confirmées » (attention au « globalement » !) ; que pour le stress, « l'indicateur est au plus bas depuis 2017 » et que « les agents arrivent mieux à gérer la charge de travail toujours forte ». Alléluia ! Pour ce qui est du fonctionnement et de la qualité de service, comme de la collaboration, tout est « confirmé », « consolidé ». Même le management qui « change peu à peu de posture et paraît plus ouvert aux changements » entre dans la farandole.

Le seul bémol concédé à ce catalogue insolent d'améliorations et d'auto-congratulations en tous genres réside dans le niveau de satisfaction des agents par rapport à leurs possibilités de promotion. Soigneusement placé tout à la fin du document, pour davantage de discrétion, ce chapitre à lui tout seul révèle tout le dégoût des agents face au système : à 70 %, ils mettent en doute l'objectivité des critères de choix. Avec les nouvelles LDG, on peut parier que ce chiffre n'a aucune chance de s'améliorer dans le futur ; il va être compliqué pour les services de com' d'afficher autre chose que ce rejet massif envers l'arbitraire érigé en règle de gestion.

Sur cet exercice 2021, l'avancée du télétravail a été un point majeur dans la perception par les agents de l'amélioration des conditions de travail. Le point négatif ressenti en contrepartie peut être l'isolement.

En conclusion, si le sondage réalisé par l'Observatoire interne reste un baromètre instructif auquel nous demeurons attentifs (il est d'ailleurs à déplorer que toutes les directions financières n'en fassent pas une restitution exhaustive aux organisations syndicales directionnelles), la CFTC Finances reste dubitative voire circonspecte sur la tournure quelque peu biaisée que prend cette enquête au fil du temps, au moins dans la forme choisie pour présenter les résultats. Entrer dans le détail des chiffres et des petits caractères exige désormais un effort que tous les lecteurs du document de restitution ne feront certainement pas. Quand on s'y prend bien on peut faire dire aux chiffres à peu près ce que l'on veut, l'exercice du jour en était la démonstration.

PRESSE CFTC : CONTACT

Mail : federation.cftcfinances@gmail.com