



Le LIEN

LES RESULTATS DE L'ENQUETE



« La CGT Finances Publiques 64 vous donne la parole. »

De mai à août 2012, nous vous avons donné la parole par le biais d'une enquête élaborée par nos soins. Le but poursuivi était de permettre aux représentants CGT de mieux appréhender la situation du département et d'avoir les éléments nécessaires pour intervenir dans les différentes instances (CHSCT, CDAS, CAPL, CTL). Voici les résultats de cette consultation.

QUI SOMMES NOUS ?

(Données issues de l'administration)



62 % des fonctionnaires de la DDFiP 64 sont des femmes et 38 % sont des hommes.

Cette proportion se retrouve à peu de chose près chez les cadres A, B et C.

Par contre, la tendance est nettement différente s'agissant de l'encadrement (A+) où l'on dénombre 77 % d'hommes pour seulement 23 % de femmes.



Répartition

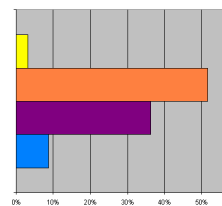
par grade

A+	7 %
A	16 %
B	41 %
C	36 %

par âge

3 % de plus de 60 ans.....
52 % entre 50 et 59 ans.....
36 % entre 40 et 49 ans.....
Environ 9 % de moins de 39 ans...

(Données issues du questionnaire)



par service

TRESORERIES	SIP	DIRECTION	SIE	BRIGADES + POLES	CDIF	CH
23 %	22 %	19 %	18 %	10 %	3 %	5 %

Comparaison avec les résultats issus du questionnaire :

25 % du personnel issu de l'ensemble des services du département ont répondu au questionnaire, soit :

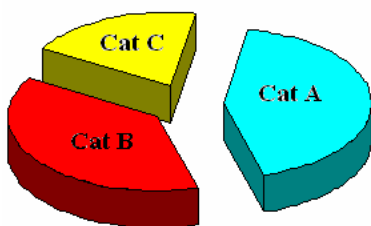
61 % de femmes et 39 % d'hommes

2 % de A+, 14 % de A, 49 % de B et 35 % de C.

Ainsi, l'enquête repose sur un panel d'agents tout à fait représentatif du département et ses résultats offrent une photographie utile et significative de l'état des services et des personnels.

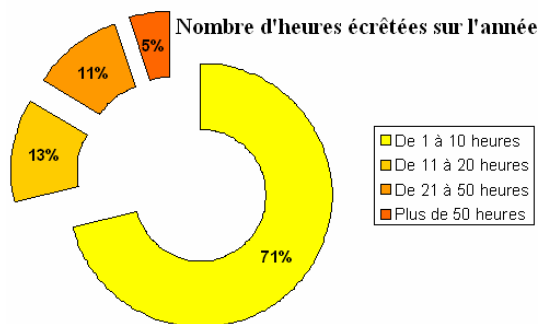
TEMPS DE TRAVAIL

18 % du personnel disposant d'une badgeuse ont été écartés sur les 12 derniers mois.



Ces personnels écartés se composent de :

- 43 % de cadres A
- 38 % de cadres B
- 19 % de cadres C



Parmi eux, 16 % (surtout des A) ont perdu plus de 20 heures, le plus gros écartement déclaré étant de **288 heures** sur l'année dans une trésorerie !

Ainsi, c'est presque **1/5^e des agents du département**, déjà victimes d'une perte importante de pouvoir d'achat due au tassement des grilles indiciaires et à l'absence d'augmentation de la valeur du point d'indice, qui en plus **travaille pour partie sans être rémunéré** ! Faites vos comptes !

58 % des personnes interrogées admettent avoir un Compte Epargne Temps (CET), dont 66 % de cadres A et A+ (ce sont eux qui détiennent le record de nombre de jours de congés en souffrance).
La moitié des cadres B et 44 % des cadres C ont également ouvert un CET.

ORGANISATION DU TRAVAIL

LES PRINCIPALES SOURCES DE STRESS :

1. La surcharge de travail

VOUS L'AVEZ DIT :

« Dans un service de 1 ou 2 personnes, la charge de travail sera toujours trop importante ! »

« Le travail n'est pas réparti équitablement : les bosseurs bossent toujours plus et les glandeurs glandent toujours plus. La Direction malgré les remarques ne fait rien pour arranger la situation et laisse faire, chargeant toujours les mêmes. »

« Nous vivons dans un système où les indicateurs sont rois. Les départs à la retraite non remplacés pèsent lourd dans la balance. Le savoir disparaît quelquefois avec ceux qui partent.

Les sachants se font rares dans certains domaines.

La promotion interne n'est pas à la hauteur des efforts des agents.

Le stress au travail est de plus en plus ressenti par nombre d'entre nous. »

« L'effectif global du pôle est passé en quelques années de 7 agents spécialisés à 3 polyvalents pour des tâches plus étendues.

Même en ayant le sentiment "d'avoir de la valeur", on n'y arrive plus, on va au plus simple. Les dossiers complexes sont chronophages.

On coule sans espoir de rémission, d'où le sentiment de mal-être malgré un I.dep. qui fait le maximum pour son service.

Le contexte extérieur (inégalité et inéquité fiscales, plus la perspective repoussée de la retraite) participe au malaise. »

« Manque d'effectifs = accroissement de la charge de travail et dégradation du service public. »

2. L'incapacité à délivrer un travail de qualité

« Mon travail me plaît, je le fais avec le maximum de conscience professionnelle.

Pour 60 % des agents, le travail n'est pas réparti équitablement dans l'année.

Toutefois, en général, les agents considèrent connaître leur planning de travail suffisamment à l'avance et pouvoir déterminer eux-mêmes quand une tâche doit être exécutée.



Par contre, **1 agent sur 2** des SIP, SIE et services de contrôle (BDV, BCR, FI, PCE) estime ne pas avoir de description claire des tâches qui lui incombent.

Ils estiment à **70 %**, tous cadres confondus, ne pas avoir leur mot à dire sur la façon dont le travail doit être effectué et ne participer aux prises de décisions que de temps en temps (40 %) voire jamais ou rarement (30 %). D'où un manque d'autonomie, source de stress.

Les agents se plaignent d'une mauvaise répartition du travail au sein des équipes, principalement dans les SIE (66 %) et les Centres des impôts fonciers (50 %).

De plus, 44 % des agents de SIE et 39 % des agents des services de contrôle estiment se voir confier, régulièrement à souvent, des tâches qui ne relèvent pas de leurs fonctions.

75 % des agents indiquent devoir exécuter plusieurs tâches en même temps mais seulement 50 % d'entre eux réussissent à les mener de front simultanément.

Ainsi, tous les agents des Conservations des Hypothèques voient leur travail s'amonceler sans pouvoir résorber leur retard.



Ce phénomène touche également la moitié des agents de SIE et de trésoreries.

Pas étonnant que 64 % des agents, qu'ils soient A, B ou C, aient toujours l'impression d'être en pic de charge et que 42 % des agents estiment ne plus vraiment faire un travail de qualité.

65 % des agents estiment que les objectifs demandés ne sont que rarement ou seulement de temps en temps réalisables.

75 %, tous grades confondus, se plaignent que les effectifs de leur service sont insuffisants.

Ce taux monte à **81 %** si on ne tient pas compte des agents de Direction pour qui les effectifs de leurs services sont suffisants à 51 %.

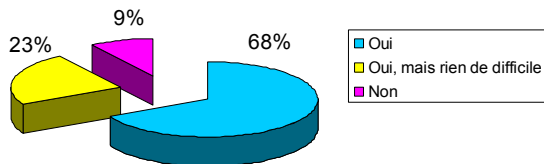
Sans surprise, les services réclament principalement des cadres B et C, qui manquent le plus.

Pour les agents, le manque de personnel est la cause principale de la surcharge de travail.

Sont également pointées du doigt, à proportion égale, les nouvelles tâches et les réorganisations et restructurations trop fréquentes.

38 % des agents rencontrent des difficultés car le travail est devenu de plus en plus complexe au fil du temps. Ce taux est particulièrement élevé dans les services de contrôle (62 %), les SIE (59 %) et les SIP (51 %).

Avez-vous dû prendre en charge de nouvelles tâches ou applications ces 2 dernières années ?

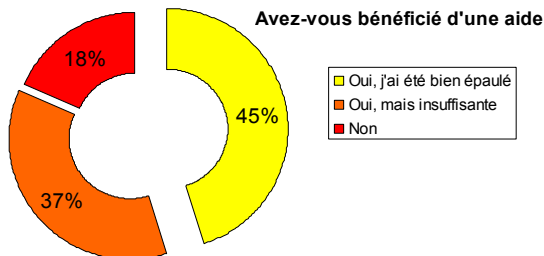


91 % des agents ont dû prendre en charge de nouvelles tâches ou applications ces 2 dernières années.

68 % estiment qu'ils s'agissaient de tâches difficiles.

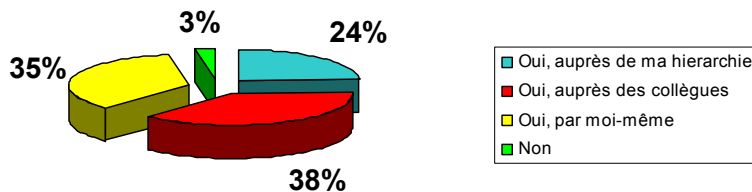
L'accompagnement (formation, aide) est jugé insuffisant ou inexistant (55 %).

Ainsi, 18 % des agents ayant dû prendre en charge de nouvelles tâches n'ont bénéficié d'aucun soutien.



Seulement ¼ des agents considèrent que la hiérarchie peut les aider pour exécuter leur travail ou prendre des décisions. Ils comptent plutôt sur leurs propres capacités et leurs collègues.

Savez-vous où trouver les informations nécessaires pour exécuter votre travail ou prendre des décisions ?



Pour l'instant j'essaie de privilégier la qualité et non la quantité, mais jusqu'où pourrai-je tenir ? Il suffit d'un changement de hiérarchie qui ne pense qu'aux objectifs et qui se fiche de la qualité. Pourtant dans le service où je suis, (hypothèques) le travail bien fait est primordial pour préserver la fiabilité du fichier immobilier qui gère le patrimoine de nous tous, petits ou grands, riches ou pauvres. »

« Faute de personnel (départ retraite, mutation), on déshabille des services pour essayer de compenser le manque de personnel ou on donne des tâches supplémentaires aux agents restants, mais hélas, nous n'avons qu'une tête, 2 bras et 2 jambes : personnel vieillissant, donc moins productif et pressé comme un citron = travail de moins bonne qualité ».

« En plus du manque criant de personnel, les directions départementales sont de plus en plus éloignées de la réalité du travail quotidien.

Nous avons des problèmes également avec les applications Chorus et, encore régulièrement, Hélios. »

« Il faudrait avant tout simplifier la fiscalité, mettre des logiciels performants... »

RELATIONNELS

Relations avec le public

57 % des agents recevant du public ressentent de temps en temps de l'agressivité de la part des contribuables et 13 % régulièrement ou toujours ou presque.

A leur avis, les principales causes de cette agressivité sont la complexité de la fiscalité et le sentiment d'injustice fiscale, et non le temps d'attente. Toutefois, sur ces 2 dernières années, très peu ont craint une agression physique (2 %).

Relations avec les collègues

Pour 64 % des agents (88 % dans les Conservations des Hypothèques), les objectifs ne peuvent être atteints qu'en privilégiant une coordination étroite avec les collègues.

D'où la nécessité de préserver un bon relationnel et un fort esprit d'équipe.

Or, **environ 20 %** des cadres B et C se plaignent de subir des pressions quant à la pose de leurs congés, cette pression provenant en égale proportion de la hiérarchie et des collègues.

Ainsi, la difficulté de gérer le temps de travail en raison du manque de personnel a un impact très négatif sur l'ambiance dans les services et la qualité des relations de travail.

3. La dégradation des relations

« Je travaille dans un poste comptable à effectif stable et proche de mon domicile : Effectif stable = Relations cordiales avec tout le monde »

« Charge de travail, objectifs irréalisables et même surréalistes, hiérarchie déconnectée de la réalité, font que l'ambiance entre collègues se dégrade irrémédiablement. »

« Trop d'individualisme, d'égoïsme, de jalousie.

Un état d'esprit négatif s'est installé depuis plusieurs années rendant les relations entre collègues parfois très difficiles à gérer. »

« Retour de congés difficile car le travail n'a pas été assumé par un autre collègue lors de mes absences. »

TAUX DE PERSONNEL ESTIMANT MANQUER DE :

	Papier, stylo...	Ordi, écran adapté	Imprimante	Photo copieur	Scanner	Rangement
Trésorerie	13%	14%	27%	16%	20%	33%
SIP	19%	16%	28%	5%	30%	26%
SIE	31%	10%	34%	3%	31%	31%
Hypo	11%	11%	11%	22%	89%	56%
CDIF	13%	0%	38%	0%	0%	0%
Direction	3%	3%	13%	10%	10%	26%
Contrôle	8%	31%	23%	8%	23%	15%

Les fournitures de base (papier, stylo, surligneur, agrafeuse...) manquent principalement dans les SIE, SIP et trésoreries.

Les services de contrôle (BDV, BCR, Pôles), et, dans une moindre mesure, les SIP et trésoreries, réclament du matériel informatique adapté.

La suppression systématique des imprimantes est ressentie par les agents comme une gêne importante dans l'exercice de leur travail, surtout quand il faut descendre ou monter un étage pour aller chercher son impression !!

Hormis en Direction et CDIF, nos services manquent cruellement de scanner.

Les agents se plaignent également de manière importante de manquer de rangement (armoires...) pour les documents dits « vivants ».

Le ménage pose des soucis à plus de la moitié du personnel. La tendance s'inverse dans les trésoreries, qui bénéficient, pour certaines, d'interventions des mairies et non des marchés privés tel que SAMSIC.

Le taux d'agents dénonçant leurs conditions matérielles de travail est donc très important. Les marchés nationaux sont critiqués car acheter de la qualité moindre (en matériel ou en prestation) n'est en réalité pas gage d'économies, mais est sûrement une cause des dégradations des conditions matérielles de travail.

« Les archives, consultées régulièrement, sont à l'étage inférieur par manque de rangement. »



"Depuis 2 ans la BDV est sur un plateau. Nous sommes 9 et certains sont à 6 mètres des fenêtres.

Tout le monde entend tout.

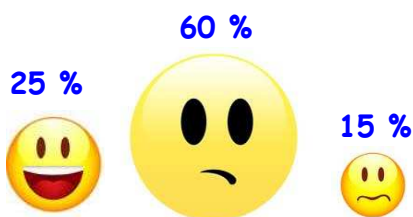
Il faut constamment se lever pour aller au scanner ou à la photocopieuse à l'entrée du plateau.

Antérieurement nous étions 2 par petits bureaux : l'ambiance était bien meilleure ».



Les agents admettent faire eux-mêmes le ménage de temps en temps pour 44 % et régulièrement à toujours pour 14 %.

ET NOUS ?



Seulement 25 % d'entre nous vient travailler avec plaisir, 60 % ne ressentant ni plaisir ni déplaisir et 15 % venant à reculons.

1/3 des agents ne juge d'ailleurs plus son travail intéressant.

22 % des agents ont l'impression de ne pas être à la hauteur de la tâche et 21 % ressentent de la culpabilité à ce titre.

52 % des agents se sentent nerveux, tendus, irritables.

42 % se sentent continuellement fatigués.

40 % ressentent des troubles du sommeil.

31 % se sentent opprimés.

20 % ont un sentiment d'isolement.

17 % ont déjà eu le sentiment de subir du harcèlement au travail.

Ainsi, pour 72 % des agents du département, les conditions de travail se sont dégradées ces dernières années.

« On souffre des discours gouvernementaux anti-fonctionnaires, populistes et simplistes. »

« Trop de réformes, trop rapides, fiscalité trop complexe et instable, trop de logiciels différents et parfois dépassés.

On ne fait pas une tentative de SUICIDE sans raison. »



« Pas encore la retraite... mais va-t-on y arriver et dans quel état ? »

« Je trouve mon travail de moins en moins intéressant. »

« L'intérêt que l'on porte à son travail (ou pas) est un facteur important pour son équilibre personnel et son épanouissement. »

Il faut souligner que pour **60 %**, cette dégradation ne vient pas de la difficulté de concilier la vie privée et la vie professionnelle.

Les problèmes viennent des suppressions d'emplois qui ont eu pour conséquences :

- une augmentation importante de la charge de travail par agent
- et des répercussions mal négociées sur l'organisation du travail.

ET MAINTENANT, DES ACTES !

Confortés par les résultats de cette enquête, les représentants CGT Finances Publiques 64 ont interpellé le nouveau directeur à l'occasion du Comité Technique Local du 15 octobre 2012.

Nous avons ciblé d'entrée les causes de la dégradation générale des conditions de vie au travail et de l'accroissement des situations de souffrance au travail :

- Les suppressions d'emplois continues qui constituent une racine essentielle de cette dégradation,
- Une conception du travail productiviste ancrée sur la seule satisfaction des indicateurs,
- Une culture de résultats qui pousse de plus en plus à l'individualisation du travail et à la mise en concurrence des agents au travers du processus d'évaluation individuelle (qui serait renforcé par la PFR et la suppression de la notation),
- Un management contraint de se focaliser sur la seule réalisation des objectifs dans un cadre de restriction permanente des moyens humains et matériels pour accomplir les missions.

Partant de ce constat, nous avons évidemment placé au coeur de nos interventions et de manière permanente la question de l'emploi.

Mais, il faut remettre en cause également les logiques actuelles de travail.

On ne saurait ignorer en effet que sous le poids de la culture de résultats, du développement de l'évaluation individuelle et de la réduction des effectifs, les collectifs de travail sont de plus en plus malmenés et les tensions dans les services sont grandissantes. La tendance au repli sur soi se fait plus prégnante et les agents se trouvent placés trop souvent dans une situation d'isolement face au travail, dans des capacités d'échange amoindries avec les collègues et la hiérarchie et dans une obligation de résultats individuels toujours plus contraignante.

Comment ignorer que plus de 40 de nos collègues ont ainsi tenté de mettre fin ou ont mis fin à leurs jours en l'espace d'une année (2 encore dans des départements proches de nous les semaines qui précèdent).

Rien ne peut justifier qu'on puisse perdre sa vie à cause du travail.

Si l'administration fuit ses responsabilités, nous lui rappellerons autant que nécessaire son obligation à « veiller à la sécurité et à la protection de la santé des agents placés sous son autorité », à défaut de quoi la Direction engagerait sa responsabilité.

L'administration doit donc se donner les moyens de répondre aux attentes des personnels et arrêter de se contenter de remplir des tableaux sans prendre la peine d'en tirer des enseignements, de proposer une analyse et d'envisager des solutions.

C'est clair : les outils ne sont pas les résultats ! Et ce qu'attendent les agents ce sont bien des résultats concrets qui changent leur quotidien au travail en leur donnant les moyens du plein accomplissement de toutes les missions dans de bonnes conditions pour eux comme pour les usagers.

M. NESA a pris acte de ces remarques. Il s'est engagé à rédiger une feuille de route avec des mesures très concrètes. Il compte ainsi, sans que cette liste soit exhaustive, insister sur l'arrêt de la pression mise sur la base des indicateurs, faire des choix pour que les agents subissent le moins de désagréments possibles dans leur travail, même s'il faut faire une croix sur certaines missions, prendre des engagements en matière de soutien technique, réfléchir aux horaires d'ouverture des trésoreries dans un contexte de suppression d'emplois (encore 2.023 prévues pour 2013), ainsi qu'à l'utilisation des échelons de renfort en faveur des petites structures...

Pour notre part, nous sommes prêts à engager un vrai dialogue et une réflexion sur les logiques actuelles de travail, tout en gardant à l'esprit que le combat premier reste l'emploi et le maintien du service public.