



Observatoire interne



Opération relooking !

Peut être ne vous a-t-il pas échappé qu'à l'automne personne autour de vous ne s'est fait l'écho d'avoir été « auditionné » par IPSOS ?.

Nous avons appris le 22 février que cela était normal puisque l'administration avait décidé en septembre de « rénover son dispositif d'observatoire interne » et de ne pas lancer sa 32^e vague.

Ce dispositif existe depuis près de 20 ans et connaît selon l'administration des signes d'essoufflement. Cette enquête s'effectuant à partir des numéros de téléphone fixe des agents, le développement du portable au détriment de celui-ci rendait difficile l'obtention d'un panel significatif, d'autant plus que les refus pour y répondre augmentent.



Pour l'administration il est nécessaire de faire évoluer le support de l'enquête en passant du téléphone à l'ordinateur avec la mise en place d'un questionnaire dématérialisé en direction de l'ensemble des agents et non plus d'un panel d'environ 3 000/3 300 agents tirés au sort à partir de numéros de téléphone.

L'administration s'interroge sur la nécessité de maintenir deux vagues d'enquêtes par an (une en automne, l'autre au printemps) « usant » peut être les interviewé(e)s.

Pour **Solidaires Finances**, l'observatoire interne est, un outil intéressant en tant que baromètre social qui permet grâce à ces deux vagues d'avoir une photographie à un moment précis de ce que ressentent les agents.

Les objectifs de l'observatoire interne mis en place après les grèves de 2 000 sont de suivre le climat social et l'état de mobilisation/ adhésion des agents des ministères économiques et financiers aux projets stratégiques des ministères et de leurs directions. de mettre en évidence les tendances profondes de l'opinion interne (vécu professionnel, motivation, conditions de travail, organisation, fonctionnement des services.

D'être un outil de pilotage permettant d'accroître la capacité de changement des ministères et l'engagement des collaborateurs.

Encore faut-il que l'administration tienne compte de ce que cela traduit, des tendances qui se consolident de vague en vague... et y réponde !

Or :

- Jamais l'observatoire interne n'a fait l'objet d'un groupe de travail ministériel afin d'analyser les résultats.

- Jamais les données de l'observatoire interne n'ont été abordées en CT ou en CHSCT bien que le questionnaire ait été enrichi il y a quelques années par des questions liées aux conditions de travail.

Peut-être est ce là aussi qu'il faut rechercher une des raisons pour lesquelles les agents ne souhaitent plus y répondre : le sentiment que cela ne sert à RIEN !

- Jamais les organisations syndicales n'ont été destinataires des restitutions faites aux différentes directions pour tant systématiquement revendiquées et pour lesquelles, systématiquement, nous n'avons jamais eu de réponse.





- tout au plus étions nous conviés deux fois par an à ce qu'il convient d'appeler une restitution effectuée par IPSOS et en présence d'une personne du SIR-COM....

Autant dire que le débat était clos avant de commencer par manque d'interlocuteurs...

Néanmoins les données fournies ont souvent corroboré nos analyses, conforté nos revendications, ce que nous ne manquons pas de souligner. La montée du stress, la démotivation,.. confirment ainsi la détérioration des conditions de travail et la perte de sens dans l'exercice des missions que nous cessons de dénoncer. Nous n'avons jamais eu le sentiment que l'administration y accordait un intérêt particulier.

Souvent nous avons pu constater une grande concordance entre ce que ressentent nos militants dans les services et les résultats de cette enquête. Peut être faut-il y trouver là également l'absence de volonté de l'administration pour débattre, ou sa tactique d'évitement pour esquiver tout rapprochement entre les résultats de l'enquête et les constats effectués par les organisations syndicales en, CT, CAP, CHSCT....

Aussi intéressantes que soient les données de ce baromètre social ministériel, d'autant qu'il s'inscrit dans la durée, l'utilité de le maintenir dans ces conditions et son coût se posait donc clairement pour Solidaires Finances.

Pourquoi continuer cet exercice si celui-ci ne faisait l'objet d'aucun débat, si aucune traduction concrète n'en sortait sauf à ce que les agents s'accoutument à ce qu'ils dénonçaient hier et que l'administration s'abrite derrière la seule existence de cette enquête pour ne rien faire.

Lors de ce groupe de travail, la secrétaire générale s'est dite favorable à une restitution en format groupe de travail, d'une part au niveau du secrétariat général, d'autre part au niveau de chaque direction. Comme elle a admis que des questions liées à l'action sociale puissent être intégrées et le résultat discuté en CNAS ou dans les groupes de travail qui y sont dédiés.

Sur le fait de maintenir une ou deux vagues la décision n'a pas encore été prise. Pour Solidaires Finances il nous semble que dans une période de changements, de restructurations, d'évolutions constantes permanentes une seule vague par an ne permettra pas de peser sur les conséquences.

La prochaine enquête devrait s'effectuer en juin afin que les nouveaux ministres puissent avoir une photographie du climat ministériel.

Néanmoins avant de procéder à la mise en place de ce nouveau dispositif, l'administration va devoir régler quelques problèmes d'ordre informatique, notamment comment répondre à la question de comment toucher l'ensemble des agents, ceux ne disposant pas de poste fixe individuel ou ceux affectés dans des directions interministérielles ne bénéficiant pas d'une adresse : finances.gouv.fr.



Madame Braun-Lemaire a reconnu qu'effectivement ces questions se posaient (mais ne se poseraient pas dans le cadre du vote électronique ?).

La procédure afin de répondre à la sécurisation de l'anonymat consisterait dans la réception par l'agent d'un lien avec la plate-forme d'IPSOS.

Pour Solidaires Finances si cette nouvelle approche de l'observatoire interne sous son aspect restitution répond en partie à nos exigences, encore verront nous à l'usage sa pertinence. Nous ne saurions accepter qu'il subisse le même sort que le bilan social réellement jamais traités. En effet, celui-ci intervient tard dans l'année suivant celle qui dont il est la photographie pour peser réellement. Nous serons également attentifs aux thématiques nouvelles et à leur utilisation.