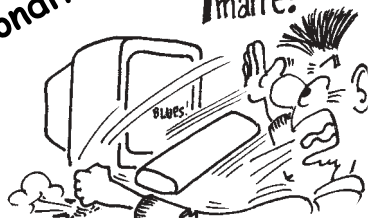


Pour un syndicalisme combatif au TRESOR

Solidaires, Unitaires, Démocratiques au Trésor

Conditions de travail



Au cours du printemps 2007 SUD trésor avait lancé une grande enquête sur les conditions de travail et leur perception par les agents. Ce questionnaire a fait l'objet d'une prise en charge par nos militants dans les départements et notamment lors des tournées de postes ou autres HMI. Malgré plus 99 questions, près de 3 000 agents ont répondu : cela représente une marque de confiance envers notre organisation.

Nous tenons à les en remercier. Cette enquête nous a permis de pouvoir mieux apprécier la réalité de terrain et surtout de mesurer autour des questions ouvertes, par l'utilisation des mots et termes employés, le mal être grandissant des agents.

L'exploitation et l'analyse de cette enquête ont été effectuées par une étudiante de l'IUT de Paris V Département Statistique et Traitement Informatique des Données (dans le cadre des stages en entreprises) et ont été réalisées en deux temps. Une première étape à partir des 900 premières réponses, la seconde en septembre. Cette deuxième étape confirmant voire amplifiant la première. C'est le fruit de ce travail que nous vous restituons à l'intérieur de ce journal et qui nous servira dans notre travail syndical.

Les détails de l'enquête seront bientôt mis sur notre site.

La baisse du pouvoir d'achat, la casse progressive du statut de la fonction publique, la chute des effectifs sont régulièrement dénoncés. Par contre la question relative à la dégradation inquiétante des conditions de vie au travail des agents reste encore trop souvent marginalisée et réduite à quelques cas par l'administration. Pourtant la situation est particulièrement alarmante.

Les symptômes sont bien connus : accélération de la productivité, augmentation des rythmes de travail à flux tendu, transformation et/ou augmentation des tâches, synonymes de polyvalence mais avec des exigences de spécialisation, flexibilité subie et pression hiérarchique accrue quand il ne s'agit pas de harcèlement.

Les conséquences de cette situation sont connues : une souffrance grandissante qui touche toute les catégories hiérarchiques avec augmentation des arrêts de maladie, sans parler de la démotivation qui s'aggrave.

Face à cette situation, les discours lénifiants de notre administration sur les bienfaits des réformes en cours sont non seulement insultants mais dangereux car ces discours cherchent à masquer une situation explosive et intolérable : de plus en plus d'agents souffrent au travail, victimes des politiques du toujours plus de chiffre avec toujours moins de moyens.

Les problèmes sont pourtant parfaitement identifiés au point de figurer dans des documents officiels (comptes rendus des Comités Hygiène Sécurité). Des groupes de travail sont mis en place ... mais pour se donner bonne conscience. Car cette situation n'est pas le fruit du hasard : elle est la résultante de la mise en place progressive d'une politique de réduction des coûts (effectifs notamment) et de compétition au travers du dispositif d'évaluation/ notation avec ses objectifs collectifs et individuels (et de primes modulables) qui pressurent les agents comme des citrons. Cette politique existe depuis des années mais a été accélérée avec la mise en place de la Loi Organique relative aux Lois de Finances (LOLF) et le discours sur les déficits publics et le nombre de fonctionnaires jugés budgétivores.

Certes, nous avons beau jeu de dire que les agents concernés ne doivent pas rester silencieux mais tout est fait pour que cela continue. Durant ces trois années de mandats en CAP, nos élus tant locaux que nationaux ont, notamment au travers des recours en notation, dénoncé les mises à l'écart d'agents sanctionnés car jugés moins productifs que d'autres et rejetés de ce fait par le «collectif» de travail.

Aujourd'hui, l'heure n'est plus au constat face à des agents qui souffrent quotidiennement, culpabilisant souvent à «avouer» leur souffrance trop souvent intériorisée car synonyme de faiblesse. Il faut que cela change ! Il faut peser sur les causes !

Résultats de l'enquête sur les Conditions de Travail :

Les personnels ayant répondu au questionnaire.

Le sexe

Répartition	femmes	hommes
au Trésor	65 %	35 %
réponses	61 %	39 %

L'âge

Répartition	-30 ans	30/49 ans	+ 50 ans
au Trésor	6%	59%	35%
réponses	6%	58%	36%

La catégorie

Répartition	A	B	C
au Trésor	18%	36%	46%
réponses	8%	46%	46%

Le type de Poste

PNC :	75,56%
TG :	14,05%
DI :	2,24%
Autres	8,15%



L'absence de réels moyens

Près de 70 % des agents ayant répondu au questionnaire jugent insuffisants voire très insuffisants les effectifs. Ce chiffre est à rapprocher de celui des agents qui estiment à 75 % que les conditions de travail se dégradent inexorablement.

Ainsi 50 % jugent la charge de travail abusive, ce sentiment étant plus particulièrement partagé par les femmes, les agents en postes non centralisateurs se sentent s'accroissant plus on avance dans l'âge. Ils sont même presque 60 % à la juger stressante. Plus de 75 % ressentent une hausse de la charge de travail, 75 % une intensification du travail et plus de 80 % la multiplicité des tâches.

Nouvelles méthodes de travail à revoir ...

Moins de 20 % considèrent bonne la répartition des tâches et les nouvelles méthodes de travail sont jugées explicitement insatisfaisantes par plus de 60 % des agents ayant répondu, ce sentiment augmentant avec l'âge.

Les agents sont attachés à leur travail et ont conscience de leurs responsabilités dans l'exercice de leurs missions vis à vis de l'ensemble de la population. Mais ils considèrent que tout est actuellement fait pour les démotiver et dénaturer leur travail. D'où une perte du sentiment d'être utile à la collectivité.

Pour presque 50 % des agents, en particulier les femmes et les plus de 50 ans, les nouvelles technologies n'améliorent pas les conditions de travail, la formation aux nouvelles applications et procédures étant ouvertement insuffisante pour 65 % d'entre eux. Là encore, ce sont les femmes et les plus âgés qui ressentent le plus fortement ce manque mais également, de façon très élevée, les agents des catégories C et B. Parmi les agents ayant reçu une formation au cours des 12 derniers mois (environ 70 % des agents ayant répondu avec, proportionnellement à la catégorie, plus de cadres A), un peu plus de 60 % l'estiment insuffisante.

Une détérioration des rapports humains

Si environ un tiers considèrent que les relations se détériorent au sein de leur service ou entre services, un peu moins de 30 % entre postes centralisateurs et postes non centralisateurs, ils sont plus de 40 % à évoquer une détérioration des relations avec la hiérarchie. Là encore, la surcharge de travail, pour environ un tiers d'entre eux, et le manque de personnel, pour environ 20 %, est à l'origine de la détérioration de ces relations ou de leur évolution conflictuelle. Environ deux tiers des agents ayant répondu considèrent par ailleurs que la hiérarchie ne se préoccupe pas de leurs conditions de travail et ne cherche pas à les améliorer. Ils sont même 50 % à estimer que déconnectée de la «base» elle méconnaît totalement leurs conditions de travail, les Etats majors locaux étant exclusivement obnubilés par la **course aux objectifs qu'ils faut atteindre à n'importe quel prix**. Par contre, plus de 50 % estiment inchangées leurs relations avec les contribuables, 40 % considérant qu'elles se sont détériorées voire qu'elles sont devenues conflictuelles. Pour 17 % des agents ayant répondu, la précarité des contribuables est à l'origine de la détérioration des relations, environ 13 % évoquant l'agressivité de ces mêmes contribuables.

Le 4 décembre, votez SUD Trésor

Un mal être incontestable !

Un quotidien de plus en plus difficile sur le lieu de travail

De façon plus générale, le quotidien au travail est vécu difficilement par 40 % des agents et très mal par presque 5 % d'entre eux, plus difficilement pour les femmes et les plus de 50 ans que pour les hommes et les plus jeunes.

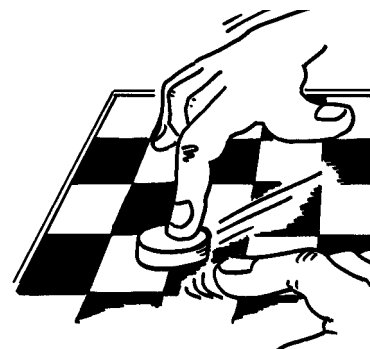


80 % des agents n'éprouvent que quelquefois de la satisfaction au travail, 75 % n'ayant que quelquefois l'impression d'avoir les moyens d'effectuer un travail de qualité. Ainsi, ils déplorent à 47% que face aux nouvelles exigences de productivité, la notion de service public n'est plus la préoccupation première, 44% estiment ne plus avoir confiance en leurs propres capacités et près de 40% pensent avoir perdu les compétences qu'ils avaient acquises au fil des ans. Plus de 37 % ont ressenti souvent, voire ressentent toujours de la fatigue et du surmenage au travail. 17 % éprouvent souvent de la souffrance au travail, et 45 % parfois : ce sont les femmes qui sont les plus concernées ainsi que les agents avançant en l'âge. Plus de 37 % des personnels (un peu plus chez le cadre A) ont par ailleurs déclaré avoir déjà subi ou avoir été témoin d'agissements répétés susceptibles de porter atteinte aux droits et/ou à la dignité, d'altérer la santé ou de compromettre l'avenir professionnel. Les

principales craintes pour l'avenir sont de souffrir ou s'abîmer au travail et la fermeture de son service. Si environ 60 % des personnels ayant répondu à notre enquête sont prêts à changer de poste (81 % de cadre A et 73 % de jeunes), un peu plus de 70 % ne sont pas prêts à changer de résidence (les hommes, les 18-29 ans et le cadre A y sont un peu plus prêts que les autres agents).

Restructuration quand tu nous uses ...

D'ailleurs, environ 40 % des agents qui nous ont répondu nous ont déclaré avoir déjà connu ou connaître prochainement une restructuration, soit un déménagement (pour environ 25 % d'entre eux) ou une fermeture de poste (environ 8 %) ou une suppression de service (environ 7 %). Dans ce contexte, 79 % de ceux-ci considèrent ne pas avoir eu ou ne pas avoir d'informations claires et précises sur cette restructuration et, pour 94 % d'entre eux, l'administration ne prend pas bien en considération le sort de chaque agent. Les propositions faites ne correspondent pas trop aux souhaits des agents pour presque 54 % d'entre eux ou pas du tout pour près de 30 %.



Un quotidien de plus en plus difficile en dehors du travail

La politique sociale en matière de rémunération n'est pas mieux appréciée puisque 59 % la jugent mauvaise, 38 % moyenne et seulement 3 % bonne ! Elle est surtout considérée mauvaise par les 30 ans et plus mais elle est jugée bonne par 9 % des A pour 3 % des C et des B. En conséquence, revendiquer 50 points d'indice au titre du rattrapage du pouvoir d'achat paraît adapté pour 60% de nos collègues. A contrario, la rémunération au mérite est rejetée par 63 % des personnels ayant répondu à notre questionnaire. Les hommes y sont favorables à 18 % et les femmes à 13 %, les 18-29 ans et les A à hauteur de 20-23 % tandis que les autres ne la considèrent positivement qu'à hauteur de 15 % environ. De son côté, le nouveau système de notation-évaluation a une influence négative sur leurs conditions de travail pour 36 % des agents, seulement 5 % considérant qu'il a une influence positive. Par ailleurs, 29 % considèrent que la DGCP ne fait pas d'efforts pour instaurer une véritable égalité hommes/femmes, 48 % ne se prononçant pas. Sont d'un avis contraire 28 % d'hommes pour 20 % de femmes. Si presque 52 % de nos collègues ne trouvent pas que les agents à temps partiel sont en position d'inégalité par rapport aux agents à temps plein, ils sont 37 % des agents à temps partiel à considérer l'inverse pour 18 % des agents à temps plein.

Les conséquences de ces conditions de travail difficiles et de la politique sociale en matière de rémunération largement insuffisante, plus de 44 % des agents ayant répondu à notre enquête nous ont déclaré avoir envisagé quelquefois de quitter le Trésor Public et plus de 14 % y ont souvent songé. Les hommes envisagent ce départ plus souvent que les femmes, les 18-29 ans plus souvent que les 30 ans et plus et les A plus que les B et les C.

Le syndicat toujours d'actualité !

En cas de problème sur leur lieu de travail, les personnels font d'abord confiance à un syndicat pour plus de 46 % d'entre eux, même si un peu plus de 43 % de nos collègues ne se sentent pas suffisamment bien défendus par les organisations syndicales, presque 35 % estimant le contraire. Ils font ensuite confiance aux collègues (plus de 41 % d'entre eux) ou à une personne extérieure (services sociaux, avocats,... pour plus de 20 %).

Le 4 décembre, votez SUD Trésor

Des emplois, du respect

Pour améliorer les conditions de travail, ils sont pas loin de 32 % à revendiquer plus de personnel, presque 15 % à demander une meilleure répartition des tâches, presque 14 % à exiger de la considération, un peu plus de 13 % à réclamer plus de dialogue et de concertation et environ 11 % des applications fonctionnant. Pour que leurs conditions s'améliorent, les agents qui ont répondu au questionnaire avancent en préalable, l'arrêt des suppressions d'emplois, une adaptation des moyens aux missions et non l'inverse; des formations réellement adaptées notamment en cas de réforme et la nécessité d'être mieux payés. Il s'agit pour eux d'obtenir de meilleures garanties individuelles de gestion surtout en terme de carrière, d'obtenir une réelle reconnaissance de leurs compétences professionnelles qui doit se traduire par de meilleures possibilités de promotion principalement entre catégories.

Mérite ne rime pas avec avancée sociale

Enfin la rémunération au mérite, question d'actualité, n'est pas perçue comme une avancée sociale par 89 % des agents. Si 11 % pensent le contraire, 20 % des A et des 18-29 ans pensent que c'est une avancée. Pour 83 % des agents, ce n'est pas non plus une bonne réponse à la reconnaissance des qualifications (77 % des A et 70 % des 18-29 ans pensent la même chose). Pour plus de 90 % de ceux qui ont répondu à notre enquête, la rémunération au mérite n'améliorera ni l'organisation du travail ni le service au contribuable. Ils sont 81 % (72 % chez les plus jeunes) à penser qu'elle aura une influence sur les relations de travail. Celle-ci est qualifiée de mauvaise par 21 % d'entre eux, elle suscitera de la jalousie pour presque 20 %, des conflits pour près de 17 %, de l'injustice et la mise en concurrence pour plus de 10 %.

En résumé, cette enquête nous conforte dans l'appréciation que nous avons des conditions de travail à travers notamment les remontées des visites de postes et de services et que nous ne cessons de dénoncer en particulier dans les CHS, CTP, CAP, groupes de travail. Certains nous objecteront que si nous entendons ceux qui ont répondu il y a tous ceux qui n'ont pas répondu à cette enquête et qui semblent satisfaits selon l'adage «qui ne dit mot consent». Néanmoins, pour SUD Trésor, le développement du stress est incontestable et ses conséquences se mesurent davantage chaque jour. SUD va pouvoir s'appuyer sur ces résultats pour obliger l'administration à apporter des réponses concrètes et non pas à s'en tirer par des promesses sans lendemain.

Propos délibérément choisis



«Le plus souhaitable serait d'intéresser les agents à leur devenir, leur dire pour cela toute la vérité et leur laisser vraiment le droit de s'exprimer sans représailles ultérieures ni conséquences sur leurs notes et avancements. Et surtout mettre à disposition de chacun, des applicatifs fiables et performants, pensés par des personnes qui travaillent effectivement sur le terrain. Si je pouvais quitter le

Trésor aucun regret car le mal être est de plus en plus perceptible et les relations entre collègues s'en ressentent constamment».

«Du respect pour tous. Le Trésor est trop hiérarchisé, trop rigide dans sa conception des relations humaines.

Depuis le changement de chef de poste dans ma trésorerie, je suis complètement déstabilisée par rapport au nouveau système de notation, si un chef de poste considère que vous êtes nul et bien tout le monde pense que vous êtes nul....»

«Un agent ayant 10 ans d'ancienneté au Trésor ne devrait pas gagner à peine 1 400 euros nets. Ayant travaillé dans le privé 18 ans, je sais que le même genre d'emploi de bureau (bancaire ou autre) est rémunéré 20 à 30% de plus.»

«Retraité à compter du 31/01/08 après 42 années de services publics, je me suis vu refuser le bénéfice de la CPA à cause du manque d'effectifs. A ce titre je me considère lésé. Je considère que l'administration ne respecte pas les textes de loi qu'elle fait voter. Le manque de clarté des directions, les pressions de plus en plus vives exercées sur les agents provoquent un ras le bol général.»

«Ce qui m'aura le plus fait mal, le plus humilié :

- les petits chefs aigris qui passent leur déception, leur mal être sur le dos des agents qui se trouvent là ;

- l'administration d'en haut qui vous ignore ne tient aucun compte de nos idées de nos demandes ;

- le fait d'avoir pendant des dizaines d'années de bonnes appréciations (avant la réforme 19 pendant 23 ans) sans aucune reconnaissance de grade de salaire, puis soudain à l'approche de la retraite vous ne valez plus rien vous ne savez plus vous adapter ;

- dénigrement continu des médias, de certaines catégories sociales professionnelles sans aucune réaction de notre direction.»

«Au niveau du visa-dépenses, le CHD permet certes d'alléger mon travail, mais j'ai l'impression de ne plus servir à grand chose puisque je vise la moitié des mandats. il n'y a plus de suivi.»

«Pauvre Trésor ! Quelle décadence ! Les agents sont devenus des robots à qui on demande toujours plus et surtout sans réfléchir car réfléchir c'est déjà contester (dixit un supérieur hiérarchique.)»

«Un discours de la direction complètement déphasé avec la réalité, le «parisianisme» prenant là tout son sens. Arrêtez cette frénésie de réformes que nous ne sommes pas capables d'absorber et qui nous sont imposées d'en haut et qui ne vont pas forcément dans le sens de l'amélioration du service public. Qu'on nous laisse faire notre vrai travail sans nous abreuver en permanence d'enquêtes, de statistiques en tous genres.»

«L'agent n'a pas le droit d'être fatigué, stressé, déprimé. Il doit travailler sans faille et le cadre C doit être capable de remplacer le B, le B le A sans pour autant avoir la paye. Par contre je suis contre la rémunération au mérite car ce mérite ne dépendra que d'une seule personne.»

«Les 3 dernières années de ma vie professionnelle m'ont fait prendre conscience de l'injustice qui prévaut dans notre administration, de la malveillance de la hiérarchie qui n'hésite pas à ruiner la vie professionnelle d'un cadre par des propos et des écrits qui réduisent constamment les moyens en effectifs en ne remplaçant pas les départs à la retraite, tout cela pour justifier que le chef de poste n'est pas capable de remplir sa mission et qu'il faut fermer le poste.»

Donner sa voix et prendre la parole



Solidaires, Unitaires, Démocratiques au Trésor
- 93 bis rue de Montreuil 75011 Paris

Tél: 01.43.56.31.41. - Fax : 01.43.56.12.19 email : sudtresor@orange.fr
N° de CPPAP 0710 S07403 - imprimé par nos soins

Directrice de publication : D CAPITAINE - dépôt légal : à parution

Union
syndicale
Solidaires