



UNITAIRE

Pour un autre syndicalisme au TRESOR

CTPL : RAPPORT D'ACTIVITE 2008 QUE DE CHIFFRES ! – MAIS OU SONT LES AGENTS ?

Le 03 juillet, lors du CTPL, nous avons à l'ordre du jour le rapport d'activité de 2007 pour le Calvados.

Demander à avoir un document couleur pour une meilleure lisibilité d'un document indigeste, en particulier les camemberts, est un minimum.

Faire remarquer que certains résultats changent selon les pages du rapport, ou que d'autres sont faux, est important.

Mais cela montre surtout que la rédaction de ce document est un passage obligé qui ne passionne pas beaucoup de rédacteurs.

Pour SUD TRESOR Calvados, c'est le fond du document qui est primordial. Et nous avons des divergences avec la direction sur ce que devrait être un « rapport d'activité ».

Il nous paraît indispensable de faire ressortir, en les analysant, les bons résultats d'une part, mais aussi les échecs par rapports au CCP et aux missions qui sont les nôtres.

Et d'intégrer les conditions de travail dans le bilan de l'année passée.

C'est sur ce deuxième point que nous avons décidé d'intervenir, pour rappeler :

- les conditions de travail difficiles
- les résultats de l'étude du CNAM sur les troubles de santé au travail
- le contournement de certaines règles pour réussir à remplir nos missions, qui sont le cœur de notre métier, tout en rendant de très bons résultats statistiques (CPP, en particulier)

Vous trouverez ci dessous le contenu de notre intervention.

« Nous avons comme d'habitude un long rapport d'activité qui ressemble à un squelette sans chair.

Nous avons droit à une litanie de chiffres, de résultats, plus ou moins bons, d'objectifs, atteints ou pas.

Le début du rapport est symptomatique :

- page 3 – la première en réalité, après le sommaire – avec les chiffres clés 2007
- page 4 – les principaux objectifs 2007 et leur résultat
- page 5 – le recouvrement avec 80 % de la page agrémenté de chiffres, tableaux, colonnes
- page 6 – des colonnes de chiffres
- page 7 – on continue

Juste un copié – collé de l'année précédente avec les nouveaux résultats.

Rien sur les agents.

Même pas un petit préambule pour les féliciter, les remercier, prendre note des efforts fournis.

Aucune analyse sur les conditions de travail, la difficulté de continuer à être performants malgré les suppressions d'emplois, les pertes de productivité dans certains secteurs.

Aucune analyse sur l'évolution possible des méthodes de travail, l'abandon de certains contrôles, le contournement de certaines règles pour arriver aux résultats demandés.

Pourtant l'analyse de certains faits devrait questionner les responsables administratifs.

Alors que cela n'était pas financièrement intéressant, le nombre d'agents qui ont racheté des jours d'ARTT n'a pas été négligeable.

Si certains l'ont fait pour des raisons financières à cause de la baisse constante de leur pouvoir d'achat, d'autres les ont utilisés pour tenir leur poste ou service à flot, dans la mesure du possible.

Dans le même ordre d'idées, l'augmentation du nombre de jours thésaurisés sur les comptes épargne temps, et dont la direction s'est faite l'écho, ne vise pas uniquement à mettre en place un projet personnel.

Mais c'est aussi un symptôme qui montre que pour garder des conditions de travail supportables, il faut travailler plus longtemps car le nombre d'emplois implantés ne suffit plus à remplir nos missions.

Un agent me disait récemment : avec mon compte épargne temps, en me débrouillant bien, je dois pouvoir partir six mois.

Nous avons là une bombe à retardement que vous connaissez bien.

Cette évolution est en cohérence avec l'enquête du CNAM sur les conditions de travail.

En page 23, les rapporteurs de l'étude montrent une sur représentation des réponses « très souvent » et « souvent » à :

- **un dépassement des horaires de travail**
- **des repas supprimés ou écourtés**
- **une absence de pause**
- **du travail à la maison**

Un autre fait devrait interroger les directions.

Lors d'une enquête de l'IGF, il était apparu que certains items du CPP étaient réalisés en détournant les outils en notre possession.

Le résultat du taux de recouvrement des impôts avait été obtenu en mettant des codes empêchement fictifs et non justifiés permettant une augmentation de celui-ci.

Au-delà du fait brut, cette réalité est particulièrement intéressante.

Cela rejoint les études des spécialistes de la psychopathologie du travail.

Pour qu'une entreprise ou une administration fonctionnent, il faut que les agents s'affranchissent d'un certain nombre de règles, innovent, jusqu'à en arriver à braver des règles

Si les employés appliquent toutes les règles, nous en arrivons à une grève du zèle de fait et à un non fonctionnement.

Le fait de prôner le zéro défaut, ou d'augmenter les objectifs à atteindre, arrive au même résultat.

Afin de remplir des objectifs de plus en plus contraignants, et dont certains ne dépendent pas que d'eux, les agents (et nous englobons ici au moins les cadres de premier niveau) mettent en place toute leur intelligence pour trouver des contournements.

Ceux relevés par l'IGF, à la limite de la tricherie, mais aussi d'autres, beaucoup moins repérables et plus subtils.

Et nous pouvons vous garantir que de tels contournements existent.

Pourquoi un développement de ces deux points.

Parce qu'ils font aussi le lien avec une constatation classique des chercheurs sur le travail.

75 % des agents disent avoir le sentiment de faire un travail de qualité et un travail utile.

Mais l'étude du CNAM note un lien significatif entre le fait de déclarer des troubles de santé physique et mentale et ne pas avoir le sentiment de faire un travail de qualité.

Dans le même temps, les agents s'interrogent sur leur travail : « les objectifs sont statistiques, le cœur du métier est secondaire ».

Pour résumé : les agents ont le sentiment de faire un travail de qualité et utile, mais dans lequel les objectifs statistiques prennent le pas sur le cœur de métier, et pour concilier les deux, ils font des dépassements d'horaire, ne prennent pas tous leurs congés et rachètent des jours ARTT.

Nous avons là en gestation des risques d'aggravation des troubles de la santé au travail, d'un travail en régression (quantité et qualité) et donc de conflits entre les agents, larvés ou qui pourront devenir, le cas échéant, violents, physiquement ou psychiquement.

Ce qui permet de faire un lien avec le symbole de cette situation, avec des agents notés sur leurs objectifs et non pas sur leur travail, car il est possible de faire un travail de qualité et de ne pas atteindre ses objectifs, et de travailler mal en les atteignant ne serait-ce que grâce, par exemple, au gain de temps induit.

Dernier point général : les deux pages sur les ressources humaines se limitent à deux pages de chiffres et de tableau.

Rien sur la notation, évidemment.

Au moins, cela a le mérite de la clarté : les agents sont avant tout des ressources, bien trop souvent au bénéfice de la carrière de quelques uns.

Pas d'analyse rétrospective, évidemment pas d'analyse prospective sur l'année 2008.

Présenter un tel constat, c'est se satisfaire de bien peu.

Nous aurions aimé une analyse, un peu de chair, un vrai travail de fond.

Un point particulier.

Page 8: la mise en place des hôtels de finances (en fait la fusion) est un chantier national et ambitieux. Fin 2008, un tiers des usagers devraient bénéficier de cette amélioration significative.

60 % des personnes interrogées ne font pas la différence entre les deux directions mais 80 % sont pour la réforme.

En résumé, je ne sais pas de quoi vous parlez mais je suis pour.

Cela donne un gage de sérieux à une décision politique d'une telle ampleur.

Et puis, vous pourrez toujours expliquer aux citoyens et aux élus qui vont devoir s'adresser à des services plus éloignés de leur domicile (car il faut se déplacer plus souvent que certains ne le croient), plus impersonnels, que cette réforme est tout bénéfice pour eux.

Nous ne sommes pas persuadés qu'ils entendent bien ce discours.

Mais il est vrai que ce couplet sur la réforme n'a rien de surprenant.

La voix de son maître.

Les agents qui vont devoir intégrer les nouveaux services fusionnés, dans des conditions qui apparaissent déjà difficiles, risquent de ne pas apprécier le coût, en terme de conditions de travail en particulier, de « cette amélioration significative », comme cela est si bien dit.

Pour le reste du document, nous n'avons pas cherché à savoir si tout était juste, exhaustif sur les bons points et surtout les mauvais : c'est d'un intérêt trop limité pour y consacrer beaucoup de temps. »