



Dossier Spécial : « COMMENT ALLEZ-VOUS ? »

Il y a quelques semaines, nous vous avons sollicités pour remplir un questionnaire intitulé « COMMENT ALLEZ VOUS ? ». Ce questionnaire a été lancé par la section de la Gironde de Solidaires Finances Publiques et il a été décidé de l'étendre à la région Aquitaine pour avoir une « photographie » du moral des agents, que nous ferons remonter au prochain Conseil Syndical.

Ce numéro spécial est le rendu des questionnaires retournés... Il montre malheureusement que le « mal être » des agents n'est pas qu'une « lubie » de syndicalistes...

→ Petit rappel sur le nombre d'actifs à la DDFIP 40: 591 agents environ (effectif théorique).



Filière Fiscale: 323 agents
Filière Gestion Publique: 268 agents

→ retours de questionnaires : 139 (soit 23,52 % des agents des deux filières, 15,22 % des agents de la filière fiscale et 8,30 % des agents de la filière gestion publique).

Peu de commentaires dans l'ensemble : cases cochées seulement.

Surtout des commentaires de la part des cadres B, considérés comme des agents d'exécution alors que, dans certains services on leur confie aussi, en théorie, un rôle d'encadrement.

14 retours de questionnaires avec identité du « répondant » dont 3 précisant qu'il ne souhaitait pas être contacté.

	A+	A	B	C	
Filière Fiscale	2	21	34	33	90
Gestion Publique	1	2	31	15	49
Total	3	23	65	48	139 réponses

1°/ Pensez-vous subir une perte de sens au travail dans l'exercice de votre métier ?

	Pas du tout	Un peu	Beaucoup	Enormément	NSPP
FGP	4 %	46 %	36 %	10 %	4 %
FF	11 %	39,50 %	35 %	13 %	1 %
Moyenne	7,50 %	42,75 %	35,50 %	11,50 %	2,50 %

Commentaires relevés : le pilotage exclusif par les indicateurs n'est pas représentatif du travail effectué - Formation professionnelle inadaptée - Hiérarchie distante - Beaucoup de statistiques ne

servent pas à grand-chose - Ce n'est pas une perte du sens du travail, mais une façon de travailler anarchique conséquence du cumul des missions en poste rural - On fait tout dans l'urgence - On fait plus de quantitatif que de qualitatif - Qui fait quoi ? - Oui : suppressions d'emplois = toujours faire plus avec moins - Aucune initiative n'est permise, une chape de plomb a été installée par la hiérarchie immédiate - J'ai l'impression de ne pas avoir le même sens de l'équité que nos « décideurs » - Depuis plusieurs années déjà... - Ce n'est pas nouveau ! - Quand on a « travaillé » pour Cahuzac, le sens du travail perd... son sens...

2°/ Pensez-vous avoir subi une perte de technicité depuis quelques années (5, 10 ans ou moins) ?

	Pas du tout	Un peu	Beaucoup	Enormément	NSPP
FGP	16 %	64 %	12 %	4 %	2 %
FF	14 %	44 %	31 %	7 %	4 %
Moyenne	15 %	54 %	21,50 %	5,50 %	3 %

Commentaires relevés : Noyés sous les nouveautés législatives sans formations sur place alors que la charge de travail croît - Complexité des missions - Oui, dus aux changements de postes et aux réformes de fusion.

3°/ Avez-vous le sentiment de manquer de soutien technique ? De vous retrouver de plus en plus seul face aux évolutions fiscales et/ou législatives ?

	Pas du tout	Un peu	Beaucoup	Enormément	NSPP
FGP	4 %	25 %	46 %	21 %	4 %
FF	2 %	37 %	47 %	12 %	2 %
Moyenne	3 %	31 %	46,50 %	16,50 %	3 %

Commentaires relevés : Formation professionnelle inadaptée - Hiérarchie distante - Il faut toujours être à l'affût des notes ou instructions mais nous manquons de temps - Une Direction en dessous de tout - Documentation intranet obsolète et inaccessible (marchés et commandes publics) - Toujours - I Div « expert en quoi ? » est une question récurrente que l'on se pose .

4°/ Avez-vous le sentiment d'être parfois obligé de vous motiver pour venir au travail ?

	Pas du tout	Un peu	Beaucoup	Enormément	NSPP
FGP	16 %	48 %	24 %	12 %	/
FF	14 %	42 %	30 %	13 %	1 %
Moyenne	15 %	45 %	27 %	12,50 %	0,50 %

Commentaires relevés : Heureusement... - Tous les jours - L'ambiance est pesante, le stress est omniprésent.

5°/ Avez-vous le sentiment que votre vie professionnelle quotidienne a un impact ou empiète franchement sur votre vie personnelle ?

	Pas du tout	Un peu	Beaucoup	Enormément	NSPP
FGP	27 %	35 %	24 %	12 %	2 %
FF	27 %	42 %	22 %	9 %	/
Moyenne	27 %	38,50 %	23 %	10,50 %	1 %

Si oui, est-ce nouveau ?

7 réponses à cette sous-question.

Commentaires relevés : Je pense souvent au travail que j'ai encore à faire et que je n'arrive pas à en venir à bout - Oui : mauvais stress et retombée négative à la maison - Depuis 2008 - Fatigue, éloignement du domicile, lassitude - A ce point oui - On imagine mal comment la vie

professionnelle pourrait ne pas déteindre sur la vie personnelle, et non ce n'est pas nouveau - Oui et il va falloir que cela change.

6°/ Avez-vous le sentiment d'un quotidien basé sur « l'urgence » ?

	Pas du tout	Un peu	Beaucoup	Enormément	NSPP
FGP	2 %	10 %	60 %	27 %	/
FF	5,50 %	30 %	40,50 %	24 %	/
Moyenne	3,75 %	20 %	50,25 %	25,50 %	/

Commentaires relevés : On est « bombardé » de mails à traiter dans l'urgence - Rien n'est urgent tout reste à faire - Tout est urgent et la question est de savoir définir la priorité dans l'urgence - Le manque de personnel « provoqué » par la politique de certains aboutit à prioriser les priorités, dixit ces mêmes flingueurs - Les objectifs, les indicateurs, la pression... toujours plus et plus vite ! -

7°/ Avez-vous le sentiment que vos missions se cumulent, nuisant à leur qualité ?

	Pas du tout	Un peu	Beaucoup	Enormément	NSPP
FGP	0 %	19 %	60 %	19 %	2 %
FF	11 %	20 %	46 %	23 %	/
Moyenne	5,50 %	19,50 %	53 %	21 %	1 %

Commentaires relevés : C'est probablement lié au manque d'effectif - Augmentation de la charge de travail - Travail vite fait = travail mal fait - C'est de plus en plus difficile quand le personnel se raréfie - Oui, la qualité de rendu du service public s'est terriblement dégradée durant ces dernières années - Il y a également des « impératifs contradictoires » - On nous dit de prioriser mais on ne nous dit pas quoi.

8°/ Les réorganisations constantes et le style de « management DGFIP » occasionnent-ils selon vous des conflits entre collègues, entre agents et cadres, voire entre services ?

	Pas du tout	Un peu	Beaucoup	Enormément	NSPP
FGP	24 %	37 %	27 %	8 %	4 %
FF	9 %	39 %	34 %	15 %	3 %
Moyenne	16,50 %	38 %	30,50 %	11,50 %	3,50 %

Commentaires relevés : Tout dépend de l'attitude du chef de service - On essaie de faire en sorte qu'il n'y ait pas de conflits dans le service - Stress quotidien, énervement au travail, moins de tolérance donc source de conflits au niveau du personnel, agressivité des contribuables - La fusion a généré beaucoup de conflits entre collègues et services, plus personne ne sait qui fait quoi - Les conflits au sein de la hiérarchie se font ressentir dans les services qui finalement en pâtissent, c'est le bas de l'échelle qui trinque - Et la nouvelle évaluation ne va rien arranger !

9°/ Pensez-vous que les notions : « industrialisation des tâches », « productivité » et plus largement le langage du « management privé », sont compatibles avec votre métier d'agent public ?

	Pas du tout	Un peu	Beaucoup	Enormément	NSPP
FGP	74 %	16 %	2 %	2 %	6 %
FF	77,5 %	16 %	1 %	1 %	4,50 %
Moyenne	75,75 %	16 %	1,50 %	1,50 %	5,25 %

Commentaires relevés : L'exercice d'une fonction dans la DGFIP, service public régalién, ne saurait être compatible avec une terminologie du « marché » - Démotivant - L'Administration ne peut s'exonérer complètement de mesurer sa productivité mais cette notion ne doit pas aboutir à dégrader le service public comme c'est le cas à la DGFIP - Les objectifs sont totalement

incompatibles, la notion de service rendu n'est pas quantifiable - Elles ne sont pas du tout compatibles.

10°/ Diriez-vous que vous sentez diminuer l'appel à votre « libre-arbitre » dans vos décisions professionnelles ? En particulier en ce qui concerne les normalisations/harmonisations (ex : gracieux) ?

	Pas du tout	Un peu	Beaucoup	Enormément	NSPP
FGP	21 %	45 %	19 %	2 %	13 %
FF	12,50 %	41,50 %	31 %	6 %	9 %
Moyenne	16,75 %	43,25 %	25 %	4 %	11 %

Commentaires relevés : Un peu, dans le cadre des vérifs de compta.

11°/ Avez-vous le sentiment que les organisations de travail actuelles vous mettent parfois en « porte-à-faux » avec votre conscience professionnelle ?

	Pas du tout	Un peu	Beaucoup	Enormément	NSPP
FGP	12,50 %	50 %	29 %	8,50 %	/
FF	8 %	45,50 %	38 %	5,50 %	3 %
Moyenne	10,25 %	47,75 %	33,50 %	7 %	1,50 %

Commentaires relevés : Oui : effet vitrine - La seule organisation que je connaisse c'est la mienne...

12°/ Avez-vous le sentiment d'être parfois livré à vous-même face à une situation professionnelle, de manquer de soutien technique ou autre ?

	Pas du tout	Un peu	Beaucoup	Enormément	NSPP
FGP	10 %	38 %	44 %	6 %	2 %
FF	4,50 %	44 %	38 %	9 %	4,50 %
Moyenne	7,25 %	41 %	41 %	7,50 %	3,25 %

Commentaires relevés : Presque tout le temps.

13°/ Pensez-vous que l'analyse de votre travail, par les résultats des indicateurs, tient vraiment compte de la notion de service public ?

	Pas du tout	Un peu	Beaucoup	Enormément	NSPP
FGP	85,50 %	14,50 %	/	/	/
FF	81 %	13 %	1 %	1 %	3 %
Moyenne	83,25 %	13,75 %	0,50 %	0,50 %	1,50 %

Commentaires relevés : Non, les gens souhaitent garder un contact humain (au téléphone ou au guichet) - Non, c'est la mort du service public - Productivité et service public sont 2 notions incompatibles - C'est complètement antinomique!! - Hormis le problème des manipulations de statistiques, il faut bien des indicateurs pour mesurer le travail effectué.

* en grisé les résultats les plus significatifs

