

Questionnaire intersyndical sur les Conditions de Travail : BILAN

Cet été, nous vous avons proposé de répondre à un questionnaire sur vos conditions de travail, afin de dresser un état des lieux du département et ce qui nous a permis de définir plusieurs points d'alarme, tous services confondus.

Profil

homme	femme	total
32	46	78

Grade

A+	A	B	C	Contractuel/apprenti/vaca.
4	5	39	26	4

Dans quel service travaillez-vous ?

SGC	SIE	SIP	Direction
25	15	10	8

SPFE	SDIF	EDR	Contrôle fiscal	Anonyme
7	7	2	1	3

Avez-vous des mission d'accueil physique ou téléphonique ?

	nombre	Taux (%)
Oui	59	75,64
Non	18	23,08
NSPP	1	1,28

Travaillez-vous dans :

	nombre	Taux (%)
bureau individuel	14	17,95
bureau partagé (2à4)	55	70,51
bureau partagé (+ de 4)	9	11,54

Conditions générales de travail

Seuls 25,64 % des agents estiment leurs conditions de travail comme « Bonnes », (53,85 % Moyennes, et 11,54 % comme Mauvaises) et 44,87 % estiment que leurs conditions de travail se sont dégradées (seuls 10,26 % les trouvent améliorées).

Cette dégradation est subie par :

- 42,86 % des répondants en SDIF,
- 48 % des répondants en SGC,
- 50 % des répondants en Direction,
- 57,14 % des répondants en SPFE,
- 80 % des répondants en SIP,
- 100 % des répondants en Contrôle Fiscal,
- 66,67 % des répondants souhaitant garder l'anonymat,

76,92 % pointent un manque d'effectifs. Ce taux atteint 100 % pour les SIP, le Contrôle Fiscal et les anonymes ; 85,71 % pour le SDIF et le SPFE ; et 80 % pour le SIE.

58,97 % du total des répondants mettent en avant une charge de travail trop importante

57,69 % un manque de reconnaissance et un manque d'informations descendantes

53,85 % un manque de considération

51,28 % le rythme de travail élevé

50 % la lourdeur des procédures

Comment estimez-vous votre conditions de travail ?

	nombre	Taux (%)
Bonnes	20	25,64
Moyennes	42	53,85
Mauvaises	9	11,54
NSPP	7	8,97

Principaux motifs d'insatisfaction

		Taux (%)
Pression de la hiérarchie	17	21,79
Agressivité des usagers	22	28,21
Charge de travail trop importante	46	58,97
Rythme de travail élevé	40	51,28
Harcèlement moral	6	7,69
Harcèlement sexuel	0	0,00
Outils trop complexes	16	20,51
Manque de considération	42	53,85
Formations insuffisantes	23	29,49
Manque de reconnaissance	45	57,69
Manque d'informations descendantes	45	57,69
Manque d'informations ascendantes	14	17,95
Effectifs insuffisants	60	76,92
Mauvaise ambiance	13	16,67
Mauvaises conditions matérielles	11	14,10
Lourdeur des procédures	39	50,00
Total		

Evolution de vos conditions de travail sur 3 ans

	nombre	Taux (%)
Améliorées	8	10,26
Identiques	29	37,18
Dégradées	35	44,87
NSPP	6	7,69

Conditions matérielles

Considérez-vous suffisant :

Votre espace de travail

	nombre	Taux (%)
Suffisant	69	88,46
Insuffisant	9	11,54

Votre matériel informatique :

	nombre	Taux (%)
Suffisant	69	88,46
Insuffisant	9	11,54

Votre mobilier :

	nombre	Taux (%)
Suffisant	69	88,46
Insuffisant	7	8,97
NSPP	2	2,56

Considérez-vous que vous partagez votre bureau avec trop de personnes ?

	nombre	Taux (%)
Oui	10	12,82
Non	63	80,77
NSPP	5	6,41

Management / vie des services

Si la majorité des agents semblent satisfaits de leur relation avec leur supérieur hiérarchique direct, en revanche 69,23 % des agents trouvent la communication interne de notre Direction insuffisante, et 65,38 % la communication avec les autres Directions insuffisante.

Considérez-vous suffisant :

Le nombre de rencontre avec votre supérieur hiérarchique :

	nombre	Taux (%)
Oui	63	80,77
Non	14	17,95
NSPP	1	1,28

L'information que vous donne votre supérieur hiérarchique :

	nombre	Taux (%)
Oui	48	61,54
Non	27	34,62
NSPP	3	3,85

L'autonomie dont vous bénéficiez :

	nombre	Taux (%)
Oui	63	80,77
Non	12	15,38
NSPP	3	3,85

La confiance que vous accorde votre supérieur hiérarchique :

	nombre	taux
Oui	52	66,67
Non	22	28,21
NSPP	4	5,13

La reconnaissance de votre supérieur hiérarchique :

	nombre	taux
Oui	47	60,26
Non	26	33,33
NSPP	5	6,41

La communication interne à votre direction :

	nombre	Taux (%)
Oui	16	20,51
Non	54	69,23
NSPP	8	10,26

La communication interne avec les autres directions

	nombre	Taux (%)
Oui	13	16,67
Non	51	65,38
NSPP	14	17,95

Estimez-vous que votre supérieur hiérarchique assume ses responsabilités ?

	nombre	Taux (%)
Oui	49	62,82
Non	22	28,21
NSPP	7	8,97

Etes-vous en conflit avec votre supérieur hiérarchique :

	nombre	Taux (%)
Souvent (2-3 fois par mois)	2	2,56
Parfois (2-3 fois par an)	20	25,64
Jamais	53	67,95
NSPP	3	3,85

Etes-vous en conflit avec vos collègues :

	nombre	Taux (%)
Souvent (2-3 fois par mois)	3	3,85
Parfois (2-3 fois par an)	26	33,33
Jamais	45	57,69
NSPP	4	5,13

Raisons principales (plusieurs choix possibles)

		Taux (%)
Répartition de la charge de travail	18	23,08
Organisation interne	24	30,77
Répartition des congés	10	12,82
Harcèlement moral ou sexuel	2	2,56
Conflit de valeurs (politiques...)	7	8,97

voir autres

Noter l'ambiance générale au sein de votre service (de 1 pour insupportable à 10 pour idéale)

	nombre	Taux (%)	taux par tranche (%)
1	1	1,28	3,85
2	0		
3	2	2,56	
4	7	8,97	29,49
5	6	7,69	
6	10	12,82	
7	13	16,67	65,38
8	25	32,05	
9	10	12,82	
10	3	3,85	
NSPP	1	1,28	1,28

Relations avec les usagers (ou autres cas de travail en direction) et avec les partenaires extérieurs

52,56 % des agents pointent une dégradation de la relation aux usagers, pour les motifs suivants :

- 65,38 % réduction des horaires d'ouverture,
- 58,97 % la nouvelle organisation du réseau et l'obligation des démarches numériques,
- 57,69 % les horaires non mis à jour sur internet
- 51,28 % la complexité des démarches
- 41,03 % la file d'attente trop longue au guichet

39,74 % pointent une dégradation des relations aux partenaires extérieurs, quand 0 % indiquent une amélioration, et 28,21 % indiquent subir ponctuellement des conflits, pour les motifs suivants :

- 37,18 % la nouvelle organisation du réseau et l'impossibilité à nous joindre,
- 34,62 % la complexité des procédures,
- 26,92 % la réduction des horaires d'ouverture.

Les représentants du personnel estiment intolérable que les horaires erronés, déjà pointés du doigt depuis de nombreuses années en CTL, subsistent et génèrent autant de conflits, considérant qu'ils font partie des problématiques les plus faciles à solutionner.

Nous demandons unanimement à la Direction de faire le nécessaire une bonne fois pour toutes auprès des différentes vitrines horaires d'internet, notamment Google qui est le plus utilisé.

Par ailleurs, il apparaît évident que la majorité des personnels souffre des conséquences de l'application bornée du NRP et de la gestion désastreuse du flux d'usagers aux guichets.

Les critères mis en évidence ci-dessus ont un indéniable lien de cause à effet, enfermant nos collègues dans un cercle vicieux.

La diminution drastique du nombre de guichets et des plages de réception des guichets qui subsistent entraînent un accroissement de l'affluence lorsqu'ils sont ouverts, rallongeant par la même le temps d'attente des usagers.

Il serait temps que la DGFIP et notre Direction locale prennent la mesure de la nécessité absolue d'adapter leur politique aux besoins des populations du territoire, et permettent aux services qui le souhaitent d'étendre leurs plages d'accueil sans rendez-vous.

55,13 % des personnels subissent ponctuellement des agressions verbales, et 2,56 % souvent.

Au total, ce sont presque 58 % de nos agents qui sont agressés verbalement lors de l'exercice de leurs missions, pouvant aller jusqu'aux menaces physiques ponctuelles pour 8,97 % des répondants.

Voilà les conséquences d'une politique des territoires aberrante.

Les représentants du personnel demandent à la Direction de prendre la mesure de ce constat qu'ils estiment honteux et alarmant.

82,05 % d'entre eux n'ont jamais rempli de fiche de signalement.

Il nous semble donc capital que le service RH fasse connaître cette procédure à ses agents, que la direction locale et la hiérarchie en fassent la promotion, et que les personnels soient encouragés et accompagnés si nécessaire dans l'accomplissement de cette démarche. De même, lorsque les faits impliquent la mise en cause d'un supérieur hiérarchique, les agents doivent pouvoir être encouragés et soutenus directement par le service RH puisque 3,85 % du personnel indique ne pas faire usage de la procédure par peur des conséquences.

20,51 % des personnels estiment « nulle, absente, complètement inadaptée » la réponse apportée par la Direction en matière de prévention des risques, quand seulement 8,97 % la trouvent « adaptée » à « parfaitement adaptée » (1 personne).

Etes-vous en conflit avec les usagers :

	nombre	taux
Souvent	3	3,85
Parfois	40	51,28
Jamais	30	38,46
NSPP	5	6,41

Estimez-vous que les relations avec les usagers se soient :

	nombre	taux
Améliorées	2	2,56
Dégradées	41	52,56
Pas d'évolution	22	28,21
NSPP	13	16,67

Les sources de conflits avec les usagers (plusieurs choix possibles) :

		Taux (%)
Nouvelle organisation du réseau	46	58,97
Réduction des horaires d'ouverture	51	65,38
Horaires non mis à jour sur internet	45	57,69
problèmes financiers	30	38,46
Impatience/file d'attente trop longue	32	41,03
Obligation des démarches numériques	46	58,97
Complexité des démarches	40	51,28
Autre : problème téléphone	7	8,97

A combien estimez-vous votre degré de stress au moment de l'accueil (physique ou tél)

	nombre	Taux (%)	taux par tranche (%)	total « oui » exprimé
1	10	12,82	25,64	91,53
2	4	5,13		
3	6	7,69		
4	7	8,97	25,64	
5	5	6,41		
6	8	10,26	17,95	
7	4	5,13		
8	6	7,69		
9	2	2,56	17,95	
10	2	2,56		
NSPP	24	30,77	30,77	

Avez-vous déjà subi des agressions verbales ?

	nombre	Taux (%)
Souvent	2	2,56
Parfois	43	55,13
Jamais	24	30,77
NSPP	9	11,54

Avez-vous déjà subi des menaces physiques ?

	nombre	Taux (%)
Souvent	0	0,00
Parfois	7	8,97
Jamais	61	78,21
NSPP	10	12,82

Avez-vous déjà saisi une fiche de signalement ?

	nombre	Taux (%)
Oui	5	6,41
Non	64	82,05
NSPP	9	11,54

Si réponse négative, les raisons : *voir autre*

		Taux (%)
Sans objet	50	64,10
Méconnaissance de la procédure	7	8,97
Sentiment d'inutilité de la démarche	8	10,26
peur des conséquences	3	3,85
NSPP	6	7,69

A combien estimez-vous la réponse apportée par la direction à la prévention des risques (de 1 pour nulle/absence de réponse/complètement inadaptée, à 10 pour parfaitement adaptée) ?

	nombre	Taux (%)	taux par tranche (%)
1	4	5,13	20,51
2	4	5,13	
3	8	10,26	
4	10	12,82	43,59
5	16	20,51	
6	8	10,26	
7	2	2,56	8,97
8	4	5,13	
9	0	0,00	
10	1	1,28	8,97
NSPP	21	26,92	26,92

Relations avec les partenaires extérieurs (autres directions, collectivités)

Etes-vous en conflit ?

	nombre	Taux (%)
Souvent	0	0,00
Parfois	22	28,21
Jamais	52	66,67
NSPP	4	5,13

Estimez-vous que les relations avec les partenaires extérieurs se soient :

	nombre	Taux (%)
Améliorées	0	0,00
Dégradées	31	39,74
Pas d'évolution	35	44,87
NSPP	12	15,38

Les sources de conflits (plusieurs choix possibles) :

		Taux (%)
Nouvelle organisation du réseau	29	37,18
Réduction des horaires d'ouverture	21	26,92
Impossibilité de contacter l'administration	29	37,18
Manque de dialogue	15	19,23
Complexité des procédures	27	34,62
Autre	5	6,41

Votre santé

55,13 % des répondants indiquent que leurs conditions de travail leur ont causé des problèmes de santé.

Du stress à 72,09 %,

Des troubles du sommeil à 53,49 %,

Des maux de tête à 23,26 %, et 1 % de problèmes de santé autres.

32,56 % de ces agents ont fait ou font encore l'objet d'un traitement médical à ce sujet.

Vos conditions de travail ont-elles engendré des conséquences sur votre santé :

	nombre	Taux (%)
Oui	43	55,13
Non	34	43,59
NSPP	1	1,28

Si oui, quel type : *taux calculé sur la base des 43 oui*

		Taux (%)
Maux de tête	10	23,26
troubles du sommeil	23	53,49
stress	31	72,09
Autre	1	2,33

Avez-vous fait ou faites-vous l'objet d'un traitement médical à ce sujet :

	nombre	Taux (%)
Oui	14	32,56

taux calculé sur la base des 43 oui

Rémunération

74,36 % des personnels indiquent ne pas être satisfaits de leur rémunération.

Et 82,05 % estiment qu'elle n'est pas à la hauteur de leur engagement professionnel.

83,33 % souhaite voir la valeur du point d'indice augmenter.

Etes-vous satisfait de votre rémunération ?

	nombre	Taux (%)
Oui	16	20,51
Non	58	74,36
NSPP	4	5,13

Pensez-vous que la rémunération soit à la hauteur de vos engagements ?

	nombre	Taux (%)
Oui	10	12,82
Non	64	82,05
NSPP	4	5,13

Pensez-vous que l'amélioration de la rémunération passe par :

Une augmentation générale du point d'indice :

	nombre	Taux (%)
Oui	65	83,33
Non	8	10,26
NSPP	5	6,41

Une négociation salariale annuelle et catégorielle :

	nombre	Taux (%)
Oui	32	41,03
Non	25	32,05
NSPP	21	26,92

Une prime différenciée selon le niveau de compétences et la manière de servir :

	nombre	Taux (%)
Oui	24	30,77
Non	34	43,59
NSPP	20	25,64

Conclusion

50 % estiment que leur suivi de carrière est insuffisant.

61,54 % estiment que leur employeur ne s'occupe pas correctement de leurs conditions de travail.

56,41 % pensent avoir des solutions pour améliorer leurs conditions de travail, mais 87,18 % indiquent qu'elles ne seraient pas prises en compte par leur hiérarchie.

Ces chiffres retranscrivent clairement le malaise des personnels, et pire, étayés par le sentiment de manque de considération partagé par 53,85 % des répondants, ils mettent en évidence une rupture entre la hiérarchie et les agents.

Avez-vous le sentiment que votre employeur s'occupe correctement :

De votre formation

	nombre	Taux (%)
Oui	35	44,87
Non	32	41,03
NSPP	11	14,10

Du suivi de votre carrière

	nombre	Taux (%)
Oui	25	32,05
Non	39	50,00
NSPP	14	17,95

De vos conditions de travail

	nombre	Taux (%)
Oui	21	26,92
Non	48	61,54
NSPP	9	11,54

Pensez-vous que votre travail soit utile aux autres ?

	nombre	Taux (%)
Oui	66	84,62
Non	7	8,97
NSPP	5	6,41

Pensez-vous avoir des solutions pour améliorer vos conditions de travail ?

	nombre	Taux (%)
Oui	44	56,41
Non	27	34,62
NSPP	7	28,00

Pensez-vous que dans la situation actuelle, vos solutions seraient prise en compte par votre hiérarchie ?

	nombre	Taux (%)
Oui	4	5,13
Non	68	87,18
NSPP	6	7,69

Commentaires et propositions des agents :

SIE :

Augmentation du nombre de tâches complexes, sans personnel supplémentaire
Gestion des stagiaires CC pro mal anticipée et mal organisée
Dégradation du service suite à la fusion Figeac/Cahors

SIP :

Trop de pression des statistiques, déconnectées des priorités du service
Revoir le système de liste d'aptitude (manque de transparence et risque de favoritisme)
Revoir les évolutions de carrière sans mutation obligatoire

Direction :

Sentiment de perte des valeurs du Service Public
La régionalisation des services entraîne un défaut de personnalisation
Démotivation à cause des traitements de masse et de la gestion hiérarchique des propositions d'amélioration

Trop de changement systématique de cap

Interrogations sur la fermeture de la direction départementale (même souhaitée par un répondant)

SPFE :

Plantages informatiques trop fréquents

Problème d'effectif

Trop de flicage et de productivité demandée

SDIF :

Problème d'effectifs

Mais mention d'un excellent accueil des vacataires

SGC :

Nouvelle organisation à marche forcée sans réel transfert du personnel

Perte de sens et de fierté du travail face au désengagement constant des missions et au mur de la

Dématérialisation et du tout numérique

Manque de personnel, sentiment de bâcler le travail

Revoir le système de mobilité forcée en cas de passage à la liste d'aptitude

Evolutions constantes et trop rapides

Divers :

Augmentation des salaires

Revoir les économies sur les fournitures

Problème de remontée hiérarchique des propositions d'amélioration

Demande d'augmentation des effectifs

Manque de reconnaissance