

28 mai 2021



GT AC Présentation des résultats de l'observatoire interne 2020

19 mai 2021

Compte-rendu

Représentants des personnels FO :

S. SAIDI, M-C. KERAMBELLE, G-A. DOSSOU-YOVO et E. FRONTIN.

Un groupe de travail consacré à la présentation par l'IPSOS des résultats de l'observatoire interne 2020 pour l'administration centrale s'est tenu le 19 mai 2021 sous la présidence du chef du service des ressources humaines. **Retrouvez l'ensemble de nos questions et les réponses de l'administration.**

Plusieurs documents ont été transmis aux OS : le rapport de restitution des résultats de l'enquête conduite auprès de l'ensemble des agents sur le périmètre AC et, à titre d'information, le bilan social 2019, le bilan égalité femmes-hommes et le bilan formation. SRH indique que les résultats du bilan social 2020 feront l'objet d'une présentation à la rentrée de septembre. Une présentation de l'observatoire interne a été faite au niveau ministériel le 6 mai 2021. **Cette année a été fortement marquée par la crise sanitaire avec un impact sur les modalités de travail et le développement du télétravail. Un accord sur le télétravail a été signé le 4 mars 2021. Un des enseignements de cette crise est d'être en capacité de faire perdurer nos acquis.**

FO fait état de l'envoi tardif des documents ne permettant pas un examen attentif de ceux-ci en amont pour formuler des observations. Afin de respecter le principe mis en avant dans la charte de la gestion du temps de travail et de la déconnexion, l'heure de fin de cette réunion ne devra pas dépasser 17h30 et non 18h00 comme cela était indiqué dans le mail de convocation.

Sur la méthodologie et la participation, l'IPSOS indique que l'enquête s'est déroulée du 6/1 au 15/2/21 et fait le bilan de l'année 2020. **Sur 131 927 agents consultés, 46 867 ont répondu à l'enquête, soit 36 % de participation (retrait de 4 % par rapport à l'année 2019).** Une participation en hausse a été constatée sur le périmètre du CTAC en raison de la progression de la DGCCRF, DGE et la DB.

1^{er} volet : Appréciation par les agents de la situation en termes de crise sanitaire :

Une majorité de personnes sont en télétravail quasi-essentiel (46 % des agents du CTAC). 23 % d'agents sont en présentiel (essentiellement des agents du SG) avec une hausse des agents de catégorie C. Les modes de travail ont été amenés à évoluer.

- Evaluation des directions : les réponses sont globalement positives sur :
 - o la santé et la sécurité en période de crise : 83 %
 - o la facilitation du travail au quotidien : 74 %
 - o la continuité des activités : 86 %
 - o l'information : 78 %
- Evolution des pratiques managériales : homogénéité des réponses, tant sur l'écoute et l'empathie (46 %), la priorisation des tâches (35 %), l'esprit de groupe (29 %)...

- En corrélation, on a constaté le besoin d'une plus grande attention au bien-être (46 %) et à la confiance (35 %).
- Sur la question ouverte, la tonalité est très positive sur le télétravail (46 %).

FO n'est pas aussi optimiste quant aux résultats affichés par l'IPSOS. On peut faire dire ce que l'on veut aux chiffres. Dans le cadre de la COVID, beaucoup d'agents ont été contraints d'être en télétravail, une innovation pour une majorité d'entre eux. Certains encadrants n'en connaissaient pas le principe et ne savaient pas comment manager leurs équipes à distance. Nous avons fait la demande pour que ceux-ci soient formés aux pratiques du télétravail. FO attire l'attention sur un possible effet « boomerang » après la crise lié à la souffrance et au mal-être ressenti et vécu par les agents, d'où une recrudescence de fiches de signalement. Il est important de mettre en avant le fait qu'un faible % d'agents ont participé à cette enquête, cela ne représente pas la totalité des personnels du MEFR.

FO ajoute que les agents ne répondent pas aux sondages pour les situations bonnes ou médiocres mais uniquement pour des situations très positives ou très négatives. Il en résulte qu'une hausse du taux de réponse peut traduire, soit une très forte amélioration, soit une dégradation de la situation plus ou moins marquée.

SRH indique que ce partage de résultats est habituel. Cette année, il y a un focus sur la crise sanitaire pour mesurer ce qu'il s'est passé. Il n'y a aucune volonté de vouloir porter telle ou telle parole ou donner tel ou tel type de résultat. Ce qui est intéressant, c'est de regarder les différents types de résultats et la comparaison avec la singularité de la centrale par rapport au ministère. La perception de la gestion de la crise par les agents de centrale est plutôt globalement positive que dans d'autres périmètres. Concernant les cadres, ceux-ci ont fournis des efforts pour s'améliorer. Par ailleurs, ces derniers sont en attente de formation aux outils de télétravail.

L'IPSOS ajoute que cette enquête est complémentaire aux remontées directes faites aux OS par les agents.

2^{ème} volet : Dynamiques – rythmes des changements et perception de l'avenir :

- Rythme du changement : on assiste à une rupture de tendance, les changements ont été plus apaisés pendant l'année 2020. 15 % d'agents considèrent que les changements sont trop rapides.
- Evolution de la direction : 46 % considèrent qu'elle va dans le bon sens, 29 % sont dans l'opposition.

3^{ème} volet : Engagement - satisfaction, optimisme, motivation :

L'engagement s'est consolidé sur la période pour les 3 composantes :

- Sur la satisfaction de travailler au MEFR : 41 % se disent satisfaits.
- Sur l'optimisme quant à l'avenir de sa direction : 41 % ne sont pas satisfaits.
- Sur la motivation dans son travail : 56 % considèrent qu'elle reste stable.

SRH indique que les agents de centrale considèrent que les directions vont plutôt dans le bon sens. Ils demandent à être un peu plus acteurs du changement avec un engagement qui progresse pour les catégories B et C. Il faut mettre ces résultats en balance avec le contexte de crise sanitaire car on ne sait pas si ces tendances seront ou non confirmées dans les mois qui viennent.

FO a participé à une réunion le 10/5 dernier consacrée au dialogue social interne à la DGE. A cette occasion, il a été demandé des axes d'amélioration pour les agents en recherche d'emploi (en DIRECCTE notamment). Il existe malheureusement toujours des discriminations liées à l'âge, surtout lorsque les agents sont proches de faire valoir leurs droits à la retraite mais pas seulement. Il est évident que les contractuels recrutés à la suite à la mise en œuvre de la loi de transformation

de la Fonction Publique sont plus que satisfaits d'avoir trouvé un emploi au sein du MEFR, surtout dans cette période de crise sociale générée par la crise sanitaire. Mais rappelons-le, ces contractuels ne sont pas représentatifs de l'ensemble des agents du MEFR !

FO ajoute que les chiffres présentés ce jour ne permettent pas d'isoler les résultats de la DGAFP afin de pouvoir opérer une comparaison avec 2019. Il est impossible de mesurer les évolutions de la DGAFP par rapport à 2019 sachant que les chiffres étaient très mauvais. La DGAFP a été englobée dans le MTFP au même titre que la DINUM, la DITP et le CISIRH. Par ailleurs, l'analyse a été faite sur une période de 6 mois uniquement puisque la DGAFP a été intégrée au MTFP en juillet 2020. La méthodologie choisie a-t-elle pour but de masquer le mal-être à la DGAFP et de nier le mauvais climat social qui perdure ? FO ajoute qu'elle a incité les agents à participer à cette enquête mais ceux-ci ne vont pas se retrouver, au final, dans les résultats présentés par l'IPSOS. FO déplore cette absence de focus sur la DGAFP et demande que les résultats soient ajoutés à cette présentation.

SRH indique que cette enquête a ses biais et ses limites. Elle permet de dessiner des tendances et de les comparer d'un périmètre à l'autre. Dans les deux premières parties de cette enquête, il s'agit d'éléments mesurés de façon récurrente chaque année. Globalement, les tendances sont positives. L'année 2020 a été spécifique. Dans les perceptions positives, il y a le fait que, dans la crise sanitaire, les agents du ministère ont été très impliqués. Ce sentiment d'être utile et de participer à quelque chose d'important à contribuer nécessairement à améliorer les indicateurs et les évolutions sont incontestables.

La DGE confirme qu'il y a une progression de la participation et que tous les indicateurs sont en amélioration. La priorité de la DGE n'est pas de recruter des contractuels mais de pourvoir les postes disponibles avec toutes les précautions qui s'imposent. Il est important de saluer les éléments positifs de cette enquête sur le moral des agents, l'engagement et l'adhésion à la stratégie.

L'IPSOS confirme que l'an dernier un focus avait été fait sur la DGAFP. En effet, les résultats obtenus ne sont pas très bons mais c'est le cas de l'ensemble des directions du MTFP. **Les résultats de la DGAFP n'ont pas été détaillés dans la présentation générale mais seront rajoutés à la demande de FO.** Cette enquête est un outil d'observation du climat interne avec un objectif d'amélioration des fonctions et des pratiques. Le véritable enjeu des prochains mois sera de faire un retour d'expérience avec les équipes.

4^{ème} volet : Vision – niveau et source d'information :

Les agents sont acteurs du changement. Il y a un meilleur niveau d'information sur les réformes (55 %). Il faut assurément continuer à renforcer cette information. La source d'information directionnelle a progressé (68 %) ainsi que les informations apportées par les managers (58 %). Sur l'apport d'informations par les OS, 38 % d'agents considèrent celles-ci comme intéressantes pour leur direction ou service.

5^{ème} volet : Efficacité opérationnelle :

Sur les deux indicateurs, on constate une augmentation par rapport aux 3 dernières années. 69 % d'agents considèrent que le fonctionnement de son service est efficace et 77 % considèrent que la qualité de service délivrée aux usagers est satisfaisante.

On constate une progression importante sur l'autonomie et les marges de manœuvre (82 %) en raison de l'effet collatéral du télétravail. La progression est plus faible dans la répartition de la charge de travail (52 %) où il y a encore beaucoup de travail à réaliser.

6^{ème} volet : Conditions de travail :

La tendance est plutôt positive. Sur la charge de travail, elle a augmenté pour 51 %. 31 % des agents considèrent que leur manager est à l'écoute et 28 % considèrent que les nouveaux agents sont bien accueillis et intégrés. 10 % d'agents indiquent avoir été victimes de discrimination.

7^{ème} volet : Développement :

Il y a une progression sur la satisfaction quant au contenu de son travail (80 %). Le taux de la formation est plutôt satisfaisant (72 %). 55 % des agents disent qu'ils manquent d'information sur les promotions. 60 % d'agent se disent satisfaits de leur rémunération.

SRH indique que les quatre dernières thématiques mettent en avant un certain nombre de perspectives et de points de vigilance et trouver des axes d'amélioration notamment en ce qui concerne la formation et dans les pratiques managériales .

FO précise qu'il y a une solution simplissime pour palier à ces axes d'amélioration : il suffit de stopper les LDG parcours pro et mobilité et de rétablir les CAP et *in fine* cesser la LTFP !

FO ajoute que la discrimination est souvent liée à l'âge. Il n'y a pas qu'à la DGE où cette problématique existe. Pour un ministère qui détient le label « Diversité » c'est un comble qu'il y ait 28 % d'agents qui disent subir une discrimination liée à l'âge ! La présentation faite par l'IPSOS avec une avalanche de chiffres n'a pas été aisée à suivre et bon nombre de personnes ont dû perdre le contact au cours de cette énumération... FO ajoute que les syndicats vont devoir faire face dans les prochains mois à des demandes exponentielles d'agents en souffrance au travail.

SRH indique que la dernière partie est très intéressante car on voit clairement les attentes des agents. Les réponses formulées cette année sont très empreintes du contexte sanitaire et de l'espérance et des ouvertures qu'à fait naître le télétravail. La fin de la crise ne doit pas se traduire par un retour à la période ultérieure, c'est le principal enseignement. La plupart des demandes des agents sur le télétravail sont liées aux pratiques managériales. Il n'est pas normal qu'il y ait un point de vigilance sur la formation car le MEFR est doté de l'IGPDE qui offre un panel de formations qui permet à l'ensemble des agents de renforcer leurs compétences. Certains sujets bien identifiés font référence à l'actualité immédiate comme la promotion. Il faut qu'il y ait une meilleure information des agents sur les conditions dans lesquelles se réalisent désormais les promotions dans le cadre des LDG. Le sujet de la discrimination est un point bien connu. SRH rappelle que les thématiques de l'âge et de la santé ont été choisies pour travailler sur le plan égalité professionnelle dans le cadre de GT.