



EVOLUTION DE L'OBSERVATOIRE INTERNE DU MINISTERE : « IL Y A DES MARGES DE PROGRES. »

Lors de ce groupe de travail ministériel réuni le 22 février 2017, sous la présidence de Mme Braun-Lemaire, Directrice des Ressources Humaines de Bercy, l'évolution en méthodologie de l'Observatoire Interne du Ministère nous a été présentée.

Cet Observatoire, réalisé deux fois par an depuis mars 2000 par l'institut de sondage IPSOS, reposait jusqu'à présent sur des entretiens téléphoniques à domicile sur un panel d'agents de différents grades et directions du Ministère.

L'évolution à venir ne laissait guère place à discussion, l'équipe DRH du Ministère ayant déjà préparé la question en amont avec l'institut IPSOS, au demeurant absent du GT. Le groupe de travail était en fait une présentation du nouveau dispositif, une information envers les fédérations syndicales dont les différentes observations ont été poliment écoutées mais très peu retenues.

Les nouveautés (mise en place du dispositif à partir de juin prochain) :

- le sondage se fera sur une base annuelle et non plus semestrielle
- il sera réalisé par la voie de questionnaires dématérialisés
- ces questionnaires seront transmis à l'ensemble des agents du Ministère, et non plus à un échantillonnage.

En effet, IPSOS ne parvenait plus à mener suffisamment d'entretiens à domicile pour que les résultats du sondage soient considérés comme fiables. De moins en moins d'agents disposent de postes fixes chez eux, et de moins en moins d'agents supportent de passer 25 mn sur leur temps de loisir à domicile pour répondre bénévolement à des questions sur leur environnement professionnel.

En plus des questions habituelles, le sondage intégrera désormais des questions sur le ressenti et les souhaits des agents en matière d'action sociale (c'était une suggestion de la CFTC lors du dernier GT sur l'action sociale, qui a été retenue par la DRH !)

La CFTC a soulevé les observations suivantes :

- *Malgré l'apparente transparence de l'observatoire interne, il règne à chaque restitution une certaine opacité. Tous les résultats ne sont pas présentés aux fédérations, comme cela est évident en regardant la numérotation des vues présentées sur le support informatique.*
- *La restitution est faite seulement par des membres d'IPSOS qui se contentent de présenter techniquement les résultats sans que ceux-ci prêtent à discussion, faute de présence d'un interlocuteur ministériel valable.*
- *Les restitutions faites par IPSOS aux directions respectives du Ministère sont différentes et plus complètes que la restitution schématique faite aux fédérations. Ces résultats internes ne font l'objet d'aucune présentation aux OS directionnelles. Là encore le secret et l'opacité règnent, malgré les demandes réitérées des fédérations et des syndicats à ce propos.*
- *Les questions aux agents proposées par les fédérations pour enrichir et amender le sondage n'ont jamais été prises en compte ni par IPSOS ni par Bercy, ce qui est assez frustrant.*
- *La version dématérialisée du questionnaire qui va être proposée à l'ensemble des agents pourra rencontrer au départ un certain succès, mais a-t-on mesuré le risque que l'intérêt s'érode au fur et à mesure des vagues d'enquête, et que les agents se lassent de répondre année après année aux mêmes questions, sans compter la submersion de sollicitations par mail reçues au quotidien ?*

- Comment vont être gérés par IPSOS, avec ces questionnaires dématérialisés dont on ne peut préjuger s'ils seront trop nombreux ou au contraire insuffisants par direction et par catégorie, les quotas d'agents à respecter ?

- A-t-on envisagé, puisqu'il devient difficile de joindre les gens par téléphone chez eux, de les joindre par téléphone sur leur lieu de travail et sur leur temps de travail, auquel cas ils se prêteraient peut-être plus volontiers à l'exercice ?

D'autres fédérations ont émis des réserves sur le nouveau processus, telles que la problématique d'anonymat, et la difficulté pour certains agents du Ministère de se connecter à un questionnaire dématérialisé puisque tout le monde ne dispose pas d'un poste informatique individuel (par exemple les agents de la Surveillance de la douane).

Le cas de la DGFIP a également fait débat, puisque cette direction propose elle-même à ses agents depuis 2013 son propre « baromètre social » dématérialisé qui risque de faire double emploi avec celui du Ministère et d'engendrer chez les agents de la lassitude envers ce type de questionnaire. Pour la DRH, à terme le baromètre DGFIP devrait être intégré à l'observatoire du Ministère.

Un tour de table des différentes directions présentes a permis de confirmer qu'en effet, les résultats de l'Observatoire interne étaient scrutés et analysés au niveau managérial, mais en aucun cas ne faisaient l'objet d'une restitution et d'une discussion devant les organisations syndicales directionnelles. Aucun enthousiasme n'est manifesté pour cette éventualité malgré les demandes pressantes des fédérations.

La seule avancée obtenue aura lieu au niveau ministériel : la DRH a pris l'engagement de tenir un GT avec les fédérations à chaque vague annuelle, permettant de débattre des résultats, au-delà de la simple restitution technique effectuée par l'institut IPSOS. Le premier GT du genre se tiendra en septembre, pour analyser les résultats de la vague d'enquête de juin.

Aucune autre suggestion ou objection des fédérations n'a été retenue. Comme l'a remarqué Mme Braun-Lemaire elle-même, sur l'exploitation optimale de l'Observatoire interne, et malgré tout l'intérêt déjà identifié de l'outil, « il y a des marges de progrès » !
