



## *Dépêche 66/02*

13 mai 2002

### **La modernisation jugée par les agents**

Une étude d'opinion menée en janvier 2001 auprès des agents du Minéfi souligne les inconvénients d'une modernisation mal ficelée.

Une réforme faite sans repenser l'organisation du travail, sans moyens humains et financiers a généré l'inquiétude des agents et la dégradation de leurs conditions de travail.

IPSOS Management a interrogé en janvier 2001 2083 agents composant un échantillon représentatif de toutes les directions du ministère. Cette enquête, menée pour le compte du Minéfi dans le cadre de son Observatoire Interne succède à deux vagues intervenues en septembre 2000 et mai 2001. Au centre des questions posées on trouve la réforme-modernisation, la RTT et le climat social.

#### **Une modernisation déstabilisante**

La majorité (65 %) des agents considèrent que le ministère a une ligne directrice. C'est beaucoup moins vrai dans les directions : si 72 % des agents de l'INSEE et 67 % des agents de la DGI le pensent aussi, ils ne sont plus que 55 % à la DGCP, 46 % à la DGCCRF et 36 % en Douane.

Cette ligne est-elle la bonne ? Les agents qui le pensent sont encore moins nombreux : 55 % l'INSEE, 49 % à la DGCCRF, 46 % à la DGI, 40 % à la DGCP et surtout 27 % en Douane<sup>1</sup>.

La modernisation en cours n'a donc pas convaincu les personnels. A lire les résultats d'IPSOS, on a le sentiment que les changements perçus sont seulement ceux qui inquiètent le plus. Ainsi, la réforme la plus citée par les agents de la DGCP est la réforme CDI Recettes, qui ne concerne a priori que la DGI mais qui touche à la répartition des tâches entre ordonnateurs et comptables. Par contre, 4 % des agents du ministère seulement ont entendu parler de COPERNIC, la future informatique commune DGI/DGCP.

Autre manière de dire la même chose, les agents, percevant la volonté de l'Etat de se réformer, affirment que la réforme-modernisation va dans le bon sens pour l'Etat à 68 %. Mais, réalistes, ils ne sont que 29 % à estimer que la réforme va dans le bon sens pour les agents.

#### **Une RTT bancale**

Janvier 2002 était aussi la date de mise en place de la RTT. On sait que, malgré les demandes de la Cfdt, la RTT s'est faite au Minéfi sans emplois ni réorganisation du travail.

Les agents en ont retiré un bénéfice sous la forme de meilleurs horaires : 79 % d'entre eux sont satisfaits des horaires que leur a apporté la RTT. Mais ils en paient durement le prix sous la forme de charges de travail que 69 % ont vu augmenter.

<sup>1</sup> Le pourcentage en Douane a chuté de 20 points depuis la précédente enquête.

En ce domaine, l'administration est prise en flagrant délit de conservatisme. La RTT n'a été l'occasion d'une réorganisation du travail que pour 17 % des agents. Illustration des thèses de la CFDT, IPSOS constatait récemment devant les syndicats que « les agents qui ont vécu une réorganisation du travail sont beaucoup plus favorables que les autres sur les TIC, l'information des agents, le services aux usagers, les charges de travail , la reconnaissance du travail ».

Que signifie dans ces conditions le « taux de satisfaction globale » de 83 %, en baisse de 8 points, que ne manquera pas d'afficher le Minéfi ?

Selon IPSOS, la montée en puissance des réformes provoquera mécaniquement un accroissement des mécontentements. Il appartiendrait donc à l'administration « d'accompagner » les réformes...

Comme le reconnaissent les sondeurs, les chiffres sont moins intéressants que leur évolution. Le climat social, considéré comme bon par 73 % des agents en 2000, ne l'est plus que par 67 % en 2002, signe d'une dégradation continue.