SERVICES PRESTATIONS : LES PREMIERS RETOURS CONFIRMENT UN MALAISE PROFOND

Depuis le 8 juin, l'UNSA-CASVP a diffusé un questionnaire auprès des agents concernés afin de recueillir leur ressenti sur l'évolution des services prestations, leurs conditions de travail, leurs missions et leur reconnaissance. Le questionnaire reste ouvert, mais les premiers retours font déjà apparaître des tendances nettes et préoccupantes.

Des conditions de travail très dégradées

Les premiers retours font apparaître un niveau d'insatisfaction important : **78 %** qualifient les conditions de travail d'**insatisfaisantes** ou de **très insatisfaisantes**.

Les réorganisations successives sont également pointées : **66 %** indiquent une **évolution négative** des conditions de travail, tandis que **22 %** considèrent qu'elles ont **peu évolué**. **7 %** évoquent une évolution positive.

Des moyens insuffisants pour faire correctement le travail

Les difficultés matérielles ressortent fortement : **46 %** estiment que le matériel informatique n'est **pas adapté, suffisant ou fonctionnel**, et **34 %** jugent qu'il ne l'est que **partiellement**. S'agissant des locaux, **39 %** considèrent qu'ils ne permettent pas de travailler dans de bonnes conditions, et **32 %** répondent **partiellement**.

Les effectifs constituent aussi un point central : **68 %** estiment qu'ils ne sont **pas suffisants** au regard de l'activité du service.

Les causes les plus citées sont les **absences non remplacées** (**75 %**), l'**augmentation de l'activité** (**41 %**), les **vacances de postes** (**41 %**) et les **réorganisations** (**28 %**).

Des missions qui évoluent sans reconnaissance suffisante

Les réponses montrent que la mise en place du service d'accès aux droits est **effective** dans une large majorité des MDS (**83 %**), et qu'elle a **modifié les missions ou la manière de travailler** pour **66 %** des répondants.

Un point revient avec force : le sentiment d'exercer des missions plus complexes, parfois proches d'un niveau de responsabilité supérieur, sans reconnaissance correspondante.

76 % considèrent que la reconnaissance du travail par l'institution n'est pas satisfaisante.

61 % estiment que la rémunération n'est pas adaptée aux missions et responsabilités exercées.

NBI, rémunération, catégorie : des revendications très présentes

La question de la NBI ressort très fortement. **71 %** indiquent ne pas percevoir actuellement la **NBI liée à l'accueil du public**, alors même que des missions d'accueil demeurent.

Parmi les revendications prioritaires, **49 %** demandent le **maintien ou le rétablissement de la NBI**, **34 %** une **compensation indemnitaire équivalente**, et **15 %** une **intégration du montant dans l'IFSE**.

Les réponses font également apparaître une interrogation plus large sur la **reconnaissance des missions réellement exercées**, le **renforcement des effectifs** et, pour certains agents, le **niveau de catégorie des postes**.

Une disponibilité à se mobiliser

À la question sur une éventuelle mobilisation syndicale, **78 %** expriment au minimum une **disponibilité** ou une **ouverture** à une mobilisation, avec **38 %** de réponses positives et **40 %** de réponses « peut-être ».

Ces premiers résultats confirment que les difficultés exprimées ne relèvent pas de situations isolées. Missions alourdies, moyens insuffisants, reconnaissance défaillante, rémunération jugée inadaptée, effectifs en tension : le signal est net. L'administration doit maintenant prendre ses responsabilités.

23-06-2026

UNSA-CASVP 94, rue de la Folie-Méricourt – 75011 PARIS Tél : 01 43 14 23-20 & 22 40
Casvp-syndicat-unsa@paris.fr www.unsacasvp.fr