



23 septembre 2015

OBSERVATOIRE INTERNE DU MINISTÈRE : C'EST VOUS QUI LE DITES Vers une stabilisation ???

Depuis mars 2000, le Ministère de l'Économie fait appel à l'institut de sondage IPSOS pour réaliser des enquêtes de satisfaction des agents du ministère par rapport à leurs conditions de travail. Cet "observatoire interne" est réalisé deux fois par an. L'administration vient de nous présenter les résultats de la 29^{ème} enquête, menée du 20 mai au 18 juin 2015.

3103 agents du Ministère se sont prêtés à ces entretiens téléphoniques, sélectionnés aléatoirement mais dans des proportions représentatives des catégories A, B et C. Cet échantillon, renouvelé d'une enquête sur l'autre, est considéré par la méthodologie de sondage comme représentatif de la population des agents du Ministère.

<u>Question</u>	<u>Moyenne ministérielle</u>	<u>Observations</u>
Les changements récents intervenus dans votre Direction ont eu pour elle des effets :	Favorables : 15 % Défavorables : 54 % (- 2 pts) Pas de changement : 31%	Défavorables : 66 % à la DGCCRF (contre 80% sur la vague précédente)
Aujourd'hui le rythme du changement dans votre Direction vous semble :	Trop rapide : 51 % (- 2 pts) Comme il faut : 18 % Trop lent : 10 % Pas de changement : 18 %	Trop rapide : 62 % à la Douane
Diriez-vous que la qualité de service rendu aux usagers par votre Direction :	S'améliore : 14 % (en 2007 : 43%) Se dégrade : 54 % (chiffre en hausse constante) (+ 3 pts) Reste stable : 29 %	Se dégrade : 53 % à la DGFIP et à la DGDDI, 68% à la DGCCRF
Dans les prochaines années, vous estimez que votre situation personnelle au Ministère va :	S'améliorer : 9 % Se dégrader : 57 % Rester la même : 31 %	Se dégrader : 68 % à la Douane (+ 2 pts)
D'après vous, les conditions de travail au sein de votre Direction :	S'améliorent : 4 % Se dégradent : 69 % (- 3 pts) Restent stables : 26 %	
Etes-vous satisfait de travailler au Ministère ?	Oui : 81 % (chiffre très élevé par rapport à la moyenne nationale des salariés : stabilité de l'emploi + primes)	Oui : 70 % moyenne Fonction Publique
Diriez-vous que votre motivation au travail :	Augmente : 6 % (- 2 pts) Reste stable : 50 % Diminue : 40 % (+ 2 pts)	Diminue : 49 % à la DGCCRF
Le climat social au sein de votre service vous semble-t-il bon ?	Oui : 41 % (en baisse)	
Estimez-vous les agents prêts à participer à des actions revendicatives ?	Oui : 21 % (- 3 pts)	Oui : 36 % à la Douane (- 2 pts)



Pour compléter ce panorama, on peut ajouter qu'aujourd'hui :

- **93 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leurs horaires de travail
- **83 %** des agents du Ministère sont satisfaits de l'équilibre vie privée – vie professionnelle
- **80 %** des agents du Ministère sont satisfaits du contenu de leur travail (*moyenne Fonction Publique : 74 %*)
- **80 %** des agents du Ministère sont satisfaits de l'ambiance au travail
- **74 %** des agents du Ministère sont satisfaits des possibilités de formation professionnelle (*moyenne Fonction Publique : 58 %*)
- **58 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leur charge de travail, ainsi que de la répartition de cette charge entre collègues
- **58 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leur rémunération (*chiffre stable - moyenne Fonction Publique : 44 %*). **Vivent les primes !**
- **49 %** seulement des agents du Ministère sont satisfaits de la manière dont leur travail est reconnu (*moyenne Fonction Publique : 51 %*)
- **38 %** seulement des agents du Ministère sont satisfaits de leurs possibilités d'avancement (*moyenne Fonction Publique : 50 %*). *Ce chiffre est en baisse constante depuis 2 ans et est le reflet de la baisse des taux de promotions internes.*
- **31 %** des agents du Ministère estiment être très stressés au travail, les plus stressés se retrouvant actuellement à la DGFIP (**33%**), à la DGCCRF (**31 %**) et à la Douane (**29 %**).

Dans les discussions entre collègues, la question des effectifs et des suppressions d'emplois occupe toujours le devant de la scène (51 % des personnes interrogées citent ce thème), suivie de celle des restructurations (33 %) et de celle des conditions de travail (31 %), des stratégies et orientations de la direction (28 %). La qualité de service au client (7 %) et la réforme des retraites (4 %) sont en queue de peloton. Sur les sujets d'actualité (15 %), un en particulier est cité majoritairement : la réforme territoriale, qui commence à inquiéter les agents.

A noter pour cette 29^{ème} vague :

* Se conforte, vague après vague, **une insatisfaction importante parmi les agents des directions à réseaux**, les plus malmenés par les réformes, restructurations et suppressions d'effectifs : DGDDI, DGCCRF et DGFIP. A l'inverse, l'INSEE, la DGE et le SG souffrent moins, et il y fait plutôt bon vivre !

* La défiance des agents se reflète sur le crédit accordé aux sources d'information internes : **42 %** seulement des agents font confiance à Alizé ou à la revue Echanges, **50 %** à leur hiérarchie directe. A l'inverse, **l'audience des organisations syndicales atteint un niveau élevé (64 %, + 2 pts)**, juste supérieure à celle des intranets directionnels (**62 %**).

* On note toujours sur cette vague d'enquête **une nette dichotomie entre la perception qu'ont les cadres de leur vie au travail par rapport aux catégories d'exécution**. Les agents de catégorie C et B ne s'estiment pas excessivement stressés mais jugent leurs conditions de travail médiocres ; c'est l'inverse chez les cadres supérieurs qui s'estiment trop stressés mais ont une vision plutôt positive de leur qualité de vie au travail. C'est à la DGFIP et à la DGE (chute brutale de 44 pts à 13 !) que la qualité de vie au travail est la moins bien perçue.

* **On nous présente cette vague comme une stabilisation, voire une légère baisse des opinions défavorables, tout en admettant que les agents restent malgré tout très pessimistes, notamment sur leur avenir.**