

25 mars 2014

OBSERVATOIRE INTERNE DU MINISTERE : **C'EST VOUS QUI LE DITES** **Quand la révolte gronde**

Depuis mars 2000, le Ministère de l'Economie 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 26^{ème} enquête, menée entre le 6 novembre et le 11 décembre 2013.

3202 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 particulières</u>
Les changements récents intervenus dans votre Direction ont eu pour elle des effets :	Favorables : 18 % Défavorables : 56 % Pas de changement : 26 %	Défavorables : <i>DGCCRF</i> : 83 %
Aujourd'hui le rythme du changement dans votre Direction vous semble :	Trop rapide : 55 % Comme il faut : 17 % Trop lent : 10 % Pas de changement : 16 %	Trop rapide : <i>Douanes</i> 70 % (<i>chiffre le + haut du ministère</i>)
Diriez-vous que la qualité de service rendu aux usagers par votre Direction :	S'améliore : 18 % Se dégrade : 49 % Reste stable : 31 %	Se dégrade : <i>DGCCRF</i> : 77 %
Dans les prochaines années, vous estimez que votre situation personnelle au Ministère va :	S'améliorer : 10 % Se dégrader : 58 % Rester la même : 29 %	Se dégrader : <i>Douanes</i> 71 % (<i>chiffre le + haut du Ministère</i>)
D'après vous, les conditions de travail au sein de votre Direction :	S'améliorent : 5 % Se dégradent : 72 % Restent stables : 23 %	
Etes-vous satisfait de travailler au Ministère ?	Oui : 82 % (<i>chiffre très élevé par rapport à la moyenne nationale des salariés : stabilité de l'emploi + primes</i>)	
Diriez-vous que votre motivation au travail :	Augmente : 8 % Reste stable : 56 % Diminue : 34 %	Diminue : <i>DGCCRF</i> : 41 %

Le climat social au sein de votre service vous semble-t-il bon ?	Oui : 43 % (<i>en baisse</i>)	
Estimez-vous les agents prêts à participer à des actions revendicatives ?	Oui : 26 %	Oui : <i>Douanes 55 % (chiffre le + haut du ministère)</i>
Personnellement, seriez-vous prêt à participer à des actions revendicatives ?	Oui : 52 %	Oui : <i>Douanes 70 % (chiffre le + haut du ministère)</i>
Estimez-vous avoir été victime de discrimination, cette dernière année, sur votre lieu de travail ?	Oui : 9 % (<i>moyenne Fonction Publique d'Etat : 13%</i>)	

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

- **93 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leurs horaires de travail
- **82 %** des agents du Ministère sont satisfaits de l'équilibre vie privée – vie professionnelle (*moyenne Fonction Publique d'Etat : 66 %*)
- **81 %** des agents du Ministère sont satisfaits du contenu de leur travail (*moyenne Fonction Publique : 72 %*)
- **79 %** des agents du Ministère sont satisfaits de l'ambiance au travail (*moyenne Fonction Publique : 68 %*)
- **76 %** des agents du Ministère sont satisfaits des possibilités de formation professionnelle (*moyenne Fonction Publique : 59 %*)
- **33 %** des agents du Ministère estiment être très stressés au travail, les plus stressés se retrouvant actuellement à la DGFIP (**35%**) et les moins stressés à la Douane (**25 %**). Ce chiffre de stress atteint des valeurs élevées parmi les cadres supérieurs de toutes les directions (jusqu'à **46 %**).
- **59 %** des agents du Ministère sont satisfaits de la répartition de la charge de travail (on peut déduire qu'à contrario, **41 %** ne le sont pas)
- **59 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leur rémunération (*moyenne Fonction Publique : 43 %*). **Vivent les primes !**
- **42 %** seulement des agents du Ministère sont satisfaits de leurs possibilités d'avancement (*moyenne Fonction Publique : 47%*)
- **48 %** seulement des agents du Ministère sont satisfaits de la manière dont leur travail est reconnu (*moyenne Fonction Publique : 54 %*)

Dans les discussions entre collègues, la questions des effectifs et des suppressions d'emplois a repris le devant de la scène (49 % des personnes interrogées citent ce thème), suivie de celle des conditions de travail (37 %), des stratégie et orientations de la direction (31 %), et de celle des restructurations (28 %). La réforme des retraites (8 %) et la qualité de service au client (6 %) sont en queue de peloton.



Fédération CFTC-Finances

☒ Bât. Condorcet – 6 rue Louise Weiss – 75703 PARIS CEDEX 13

tél : 01.44.97.32.71 fax : 01.44.97.33.11 E-mail : federation-cftc@syndicats.finances.gouv.fr

A noter:

* *C'est principalement en Douane que les chiffres de mécontentement sont repartis à la hausse en flèche.* Le contexte très conflictuel au moment de l'enquête (PSD et mouvement du 21 novembre 2013) explique largement ce phénomène, qui aura toutes les chances de se prolonger sur la prochaine enquête de printemps.

* La défiance croissante des douaniers se reflète aussi sur le crédit accordé aux sources d'information internes : **48 %** seulement des douaniers font confiance à l'intranet directionnel, **33 %** à leur hiérarchie directe, **32 %** au journal interne Douane Infos. Ces chiffres sont très bas par rapport aux moyennes ministérielles. A l'inverse, l'audience des organisations syndicales douanières remonte (**78 %** des agents leur font confiance) et même celle de la rumeur et des bruits de couloir (**49 %**) !

* 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 (environnement, matériel...). Les cadres supérieurs du Ministère semblent particulièrement satisfaits !

* Quant aux *agents de la DGCCRF leur insatisfaction perdure enquête après enquête ; depuis leur réorganisation territoriale, ils continuent d'adresser des messages de désaveu total de la politique de gestion actuelle... toujours dans une indifférence de l'administration pour le moins surprenante et inquiétante.*