



24 mars 2016

## OBSERVATOIRE INTERNE DU MINISTÈRE : C'EST VOUS QUI LE DITES RELATIVE EMBELLIE...

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 30<sup>ème</sup> enquête, menée fin décembre 2015 / début janvier 2016, un peu plus tard que prévu en raison des attentats de novembre.

3152 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>
<b>Les changements récents intervenus dans votre Direction ont eu pour elle des effets :</b>	Favorables : <b>15 %</b> Défavorables : <b>55 %</b> Pas de changement : <b>31 %</b>
<b>Aujourd'hui le rythme du changement dans votre Direction vous semble :</b>	Trop rapide : <b>55 %</b> Comme il faut : <b>17 %</b> Trop lent : <b>9 %</b> Pas de changement : <b>15 %</b>
<b>Diriez-vous que la qualité de service rendu aux usagers par votre Direction :</b>	S'améliore : <b>12 %</b> (en 2007 : 43%) Se dégrade : <b>55 %</b> (chiffre en hausse constante, en 2007 : 23 %) Reste stable : <b>29 %</b>
<b>Dans les prochaines années, vous estimez que votre situation personnelle au Ministère va :</b>	S'améliorer : <b>11 %</b> Se dégrader : <b>55 %</b> Rester la même : <b>30 %</b>
<b>Etes-vous satisfait de travailler au Ministère ?</b>	Oui : <b>81 %</b> (chiffre très élevé par rapport à la moyenne nationale des salariés : stabilité de l'emploi + primes)
<b>Diriez-vous que votre motivation au travail :</b>	Augmente : <b>7 %</b> Reste stable : <b>52 %</b> Diminue : <b>37 %</b>
<b>Le climat social au sein de votre service vous semble-t-il bon ?</b>	Oui : <b>44 %</b>
<b>Estimez-vous les agents prêts à participer à des actions revendicatives ?</b>	Oui : <b>21 %</b>
<b>Estimez-vous avoir été victime de discrimination, cette dernière année, sur votre lieu de travail ?</b>	Oui : <b>7 %</b> (moyenne Fonction Publique d'Etat : 12%)



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

- **92 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leurs horaires de travail (chiffre très stable)
- **82 %** 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 : 73 %*)
- **79 %** des agents du Ministère sont satisfaits de l'ambiance au travail
- **75 %** des agents du Ministère sont satisfaits des possibilités de formation professionnelle (*moyenne Fonction Publique : 59 %*)
- **68 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leurs conditions matérielles de travail
- **57 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leur charge de travail, et **60 %** sont satisfaits de la répartition de cette charge entre collègues
- **59 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leur rémunération (*moyenne Fonction Publique : 45 %*). Les agents de la **DGFiP**, satisfaits à **55 %**, font chuter cette moyenne, tous les agents des autres directions étant satisfaits à plus de **70 %**.
- **49 %** seulement des agents du Ministère sont satisfaits de la manière dont leur travail est reconnu (*identique à la moyenne Fonction Publique : 49 %*)
- **39 %** seulement des agents du Ministère sont satisfaits de leurs possibilités d'avancement (*moyenne Fonction Publique : 45 %*)
- **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 dans les administrations centrales (**23 %**). Ce chiffre de stress atteint les valeurs les plus élevées parmi les cadres supérieurs (**39 %**). *La moyenne en Fonction Publique, toutes catégories confondues, est de 45 %.*

**Dans les discussions entre collègues, la question des suppressions d'emplois occupe toujours le devant de la scène (38 % des personnes interrogées citent ce thème), suivie de celle des restructurations (33 %), des conditions de travail (31 %), et de celle des stratégies et orientations de la direction (28 %). La qualité de service au client (7 %) et la réforme des retraites (4 %) arrivent en queue de peloton.**

#### **A noter pour cette 30ème vague :**

\* La césure s'accroît entre **les agents des grandes directions à réseaux**, les plus malmenés par les réformes, restructurations et suppressions d'effectifs : **DGDDI, DGCCRF et DGFiP**, et **ceux de l'INSEE, de la DGE et du SG** qui souffrent moins des changements, estiment pour la plupart disposer des ressources et du soutien nécessaires à l'accomplissement de leurs missions, et notent très positivement leur qualité de vie au travail.

\* Pour autant, le mécontentement des agents est en repli dans les deux directions aujourd'hui confrontées à des évolutions majeures (**DGDDI et DGCCRF**), et la perception de la conflictualité sociale y est en nette régression par rapport aux enquêtes précédentes. Les chiffres sont proches désormais de la moyenne ministérielle. **Faut-il y voir une forme de résignation ?**

\* La défiance des agents se reflète sur le crédit accordé aux sources d'information internes : **40 %** seulement des agents du Ministère font confiance à Alizé ou à la revue Echanges, **51 %** à leur hiérarchie directe. A l'inverse, l'audience des organisations syndicales atteint un niveau élevé (**63 %**), identique à celle des intranets directionnels.

\* Fait nouveau, **44 %** des agents du Ministère (**58 %** à la DGDDI) estiment que leur hiérarchie directe ne dispose pas des éléments suffisants pour informer correctement leurs équipes sur les réformes et projets en cours. Ceci est, du reste, confirmé par les encadrants eux-mêmes (**55 %** au Ministère, **69 %** à la DGDDI) qui estiment ne pas disposer des informations suffisantes. **On nous cache tout, on ne nous dit rien !**