



20 septembre 2016

**OBSERVATOIRE INTERNE DU MINISTÈRE :**  
**C'EST VOUS QUI LE DITES**  
**A L'HEURE DE L'EURO DE FOOTBALL...**

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 31<sup>ème</sup> enquête, menée fin juin 2015 / début juillet 2016, pendant l'Euro de football mais juste avant les attentats de Nice.

3108 agents du Ministère se sont prêtés à ces entretiens téléphoniques, répartis dans toutes les directions, 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>16 %</b> Défavorables : <b>57 %</b> Pas de changement : <b>27 %</b>
<b>Aujourd'hui le rythme du changement dans votre Direction vous semble :</b>	Trop rapide : <b>54 %</b> Comme il faut : <b>16 %</b> Trop lent : <b>8 %</b> Pas de changement : <b>16 %</b>
<b>Diriez-vous que la qualité de service rendu aux usagers par votre Direction :</b>	S'améliore : <b>14 %</b> (en 2007 : 43%) Se dégrade : <b>56 %</b> (chiffre en hausse constante. En 2007 : 23 %) Reste stable : <b>27 %</b>
<b>Dans les prochaines années, vous estimez que votre situation personnelle au Ministère va :</b>	S'améliorer : <b>10 %</b> Se dégrader : <b>57 %</b> Rester la même : <b>27 %</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>5 %</b> Reste stable : <b>50 %</b> Diminue : <b>41 %</b>
<b>Le climat social au sein de votre service vous semble-t-il bon ?</b>	Oui : <b>43 %</b>
<b>Estimez-vous les agents prêts à participer à des actions revendicatives ?</b>	Oui : <b>26 %</b>
<b>Estimez-vous avoir été victime de discrimination, cette dernière année, sur votre lieu de travail ?</b>	Oui : <b>8 %</b> (moyenne Fonction Publique d'Etat : 12% ; d'Europe : 14%)

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).
- **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 : 73 %*)
- **80 %** 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 %*).
- **70 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leurs conditions matérielles de travail.
- **62 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leur rémunération (*moyenne Fonction Publique : 45 %*). **Les agents de la DGFIP, satisfaits à 58 %, font chuter cette moyenne**, les agents de toutes les autres directions étant satisfaits à plus de **70 %**.
- **56 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leur charge de travail, et **57 %** sont satisfaits de la répartition de cette charge entre collègues (ce qui laisse quand même plus de 40 % d'insatisfaits !)
- **50 %** seulement des agents du Ministère sont satisfaits de la manière dont leur travail est reconnu (*identique à la moyenne Fonction Publique : 49 %*). **C'est à la Douane qu'on se sent le moins bien reconnu (44%)**.
- **41 %** seulement des agents du Ministère sont satisfaits de leurs possibilités d'avancement (*moyenne Fonction Publique : 45 %*).
- **31 %** des agents du Ministère estiment être très stressés au travail, Ce chiffre de stress atteint les valeurs les plus élevées parmi les cadres supérieurs (**38 %**), avec des pointes à **41 %** parmi les ceux de la DGFIP et de la Douane. Le stress, toutes catégories confondues, est moindre dans les administrations centrales (**25 %**) que dans les services déconcentrés (quelle surprise !)
- Environ **la moitié des agents du Ministère** voit d'un bon œil l'impact sur le travail des nouveaux outils numériques, présents ou à venir (réseaux sociaux internes, services RH en ligne, e-formation, téléprocédures divers. **Un tiers environ des agents n'a pas (encore ?) d'avis sur la question.**

**Dans les discussions entre collègues, la question des suppressions d'emplois occupe toujours le devant de la scène (40 % des personnes interrogées citent ce thème), suivie de celle des restructurations (31 %), des conditions de travail (24 %), et de celle des stratégies et orientations de la direction (19 %). La qualité de service au client (4 %) et la réforme des retraites (3 %) arrivent en queue de peloton, à égalité, sur cette vague de juin 2016, avec l'Euro de football (3 %) et les attentats ou l'insécurité (3%).**

#### **A noter pour cette 31ème vague :**

\* La fracture se maintient entre *les agents des grandes directions à réseaux*, les plus malmenés par les réformes, restructurations et suppressions d'effectifs et d'autres directions qui souffrent moins des changements et estiment pour la plupart disposer des ressources et du soutien nécessaires à l'accomplissement de leurs missions. **30 %** des agents notent très positivement leur qualité de vie au travail dans les administrations centrales contre **19 %** seulement dans les services déconcentrés. En moyenne, un agent sur cinq du Ministère estime avoir une très bonne qualité de vie professionnelle.

\* La conflictualité du printemps lié à la loi El Khomri n'a pas déteint sur le climat social interne au Ministère, la perception des possibles mouvements sociaux dans les différentes directions étant restée stable par rapport à la vague d'enquête précédente.

\* La défiance des agents se reflète sur le crédit accordé aux sources d'information internes : **39 %** seulement des agents du Ministère font confiance à Alizé et **42 %** à la revue Echanges, **52 %** à leur hiérarchie directe. A l'inverse, l'audience des organisations syndicales atteint un niveau élevé (**62 %**), identique à celle des intranets directionnels.

\* **La DGCCRF, bousculée par sa réorganisation faisant la part belle à la hiérarchie préfectorale, reste la parente pauvre du Ministère** : dégradation de la qualité de service aux usagers, difficulté pour les agents à faire entendre leurs idées, ambiance et organisation du travail laissant à désirer, tels sont les points saillants sur lesquels la satisfaction des agents est bien en deçà des moyennes ministérielles.