

OBSERVATOIRE INTERNE DU MINISTERE :

Vague octobre 2009

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 18^{ème} enquête menée dans le courant du mois d'octobre 2009.

3305 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.

Voici, parmi les questions posées, celles dont les réponses nous ont paru les plus édifiantes. Nous vous laissons apprécier et tirer vos propres conclusions.

<u>Question</u>	<u>Moyenne ministérielle</u>
Le processus de réformes engagé par le Ministère vous paraît-il indispensable ?	Oui : 28%
Les changements récents intervenus dans votre Direction ont eu pour elle des effets :	Favorables : 23% Défavorables : 43% Pas de changement : 34%
Aujourd'hui le rythme du changement dans votre Direction vous semble :	Trop rapide : 55 % (en hausse) Comme il faut : 19 % Trop lent : 8 % Pas de changement : 25 % <i>(dans la Fonction Publique en général, seuls 31 % des agents jugent le rythme de changement trop rapide !)</i>
La modernisation du Ministère a, sur la qualité de service rendu à l'utilisateur, un impact:	Positif : 50 % Négatif : 26% Neutre : 21%
Dans les prochaines années, vous estimez que votre situation personnelle au Ministère va :	S'améliorer : 13 % Se dégrader : 51 % Rester la même : 33 %
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>
Le climat social au sein de votre service vous semble-t-il bon ?	Oui : 47 %
Estimez-vous les agents prêts à participer à des actions revendicatives ?	Oui : 22 % (chiffre en forte baisse : résignation des agents ?)

Pour compléter ce panorama on peut ajouter que :

- **94 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leurs horaires de travail (*moyenne Fonction Publique : 81%*)
- **81 %** des agents du Ministère sont satisfaits du contenu de leur travail (*moyenne Fonction Publique : 72 %*)
- **78 %** des agents du Ministère sont satisfaits des possibilités de formation professionnelle (*moyenne Fonction Publique : 56%*)
- **56 %** des agents du Ministère sont satisfaits de la répartition de la charge de travail (on peut déduire qu'à contrario, **44%** ne le sont pas)
- **54 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leur rémunération (*moyenne Fonction Publique : 42 %*)
- **45 %** seulement des agents du Ministère sont satisfaits de leurs possibilités d'avancement (*moyenne Fonction Publique : 50%*)
- **47%** seulement des agents du Ministère sont satisfaits de la manière dont leur travail est reconnu (*moyenne Fonction Publique : 48%*)
- **67 %** des agents du Ministère et **59 %** des douaniers estiment être très ou trop impliqués dans leur travail. **40%** des douaniers estiment être pas ou peu impliqués dans leur travail.
- La moyenne des agents du Ministère note leur qualité de vie au travail 6,3 sur une échelle de 1 à 10. La note moyenne des salariés de la Fonction Publique est de 6,1.
- **68 %** des agents du Ministère estiment que l'Intranet directionnel est une source fiable d'informations à propos des réformes en cours (chiffre en hausse) et **58 %** estiment que les organisations syndicales sont une source fiable d'informations. **52 %** font confiance à leur hiérarchie directe pour les informations. **34%** des agents accordent du crédit à la rumeur (chiffre en hausse), et **21%** seulement aux médias.

Bizarrement, dans cette enquête, aucune question n'est posée aux agents sur la manière dont ils perçoivent la situation des effectifs. **La CFTC a demandé à ce qu'il soit remédié à cette lacune évidente.**

A noter dans les nouveautés de cette 18^{ème} vague d'enquête :

* Certaines questions ont **disparu purement et simplement du questionnaire** par rapport aux précédentes vagues d'enquête. Ainsi, celle qui demandait aux agents si selon eux il était important ou secondaire de mesurer les résultats du service ! Est-ce que parce que la réponse des agents ne convenait pas à ceux qui la posaient ? (Contre tous les préceptes de la LOLF, **55%** des agents estimaient l'an passé qu'il n'était tout simplement pas important de mesurer ces résultats...)

* Sur cette vague d'enquête, **la Douane** n'a plus la palme du mécontentement au sein du Ministère : **l'INSEE**, dont une partie des effectifs va être délocalisée à Metz, et la **DGCCRF** qui passe sous la tutelle des préfets, subissent de plein fouet la brutalité des réformes soudaines et non choisies. Ce sont dans ces deux administrations financières que les taux d'insatisfaction sont les plus élevés.

* A l'inverse, la **DGFIP**, et constituant désormais le gros des troupes du Ministère (130 000 agents sur les 180 000 du Ministère) voit, à la suite de cette fusion, les taux de satisfaction de ses agents remonter. Il faut dire que pour faire aboutir cette commande présidentielle, l'administration n'a pas lésiné sur les moyens (primes, plans de promotions exceptionnels...).

**Mettre l'argent nécessaire sur la table,
serait-ce par hasard la clé d'une réforme réussie ?...
On ne s'en serait pas douté...**