

22 janvier 2013

OBSERVATOIRE INTERNE DU MINISTERE :
C'EST VOUS QUI LE DITES
Non prioritaire : c'est grave, docteur ?

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 24^{ème} enquête menée entre le 14 octobre et le 10 novembre 2012.

3332 agents du Ministère se sont prêtés à ces entretiens téléphoniques, dont 368 pour la Douane, 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>
Les changements récents intervenus dans votre Direction ont eu pour elle des effets :	Favorables : 23% Défavorables : 55% (<i>Chiffre DGCCRF: 84% !!!</i>) Pas de changement : 22%
Aujourd'hui le rythme du changement dans votre Direction vous semble :	Trop rapide : 61 % Comme il faut : 19 % Trop lent : 7 % Pas de changement : 10 %
Diriez-vous que la qualité de service rendu aux usagers par votre Direction	S'améliore : 26 % Se dégrade : 43 % (<i>DGCCRF : 77 %</i>) Reste stable : 29 %
Pensez-vous que votre Direction dispose d'une ligne directrice pour l'avenir ?	Oui : 50 % Non : 44 % (<i>DGCCRF : 81 %</i>) Ne sait pas : 6%
Pensez-vous que votre Direction évolue dans le bon sens ?	Oui : 30 % Non : 62 % (<i>DGCCRF : 87 %</i>) Ne sait pas : 8%
Dans les prochaines années, vous estimez que votre situation personnelle au Ministère va :	S'améliorer : 11 % Se dégrader : 57 % (<i>Douanes : 60 % (chiffre le + haut du Ministère)</i>) Rester la même : 29 %
Etes-vous satisfait de travailler au Ministère ?	Oui : 84 % (<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 : 11 % Reste stable : 53 % Diminue : 33 % (<i>DGCCRF : 42%</i>)
Le climat social au sein de votre service vous semble-t-il bon ?	Oui : 46 % (<i>Chiffre DGCCRF : 32%</i>)

Estimez-vous les agents prêts à participer à des actions revendicatives ?	Oui : 20 % (<i>Chiffre DGCCRF : 30%</i>)
Estimez-vous avoir été victime de discrimination, cette dernière année, sur votre lieu de travail ?	Oui : 7% (<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 : 64%*)
- **82 %** des agents du Ministère sont satisfaits du contenu de leur travail (*moyenne Fonction Publique : 73 %*)
- **76 %** des agents du Ministère sont satisfaits des possibilités de formation professionnelle (*moyenne Fonction Publique : 56%*)
- **73 %** des agents du Ministère estiment que leurs conditions de travail se dégradent, ce chiffre étant beaucoup plus bas dans les directions d'administration centrale (INSEE, DGCIS, SG)
- **30 %** des agents du Ministère estiment être très stressés au travail, les plus stressés se retrouvant à la DGFiP. Ce chiffre atteint des valeurs élevées parmi les cadres supérieurs de toutes les directions (jusqu'à 46%)
- **66 %** des agents du Ministère estiment être très ou trop impliqués dans leur travail
- **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)
- **62 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leur rémunération (*moyenne Fonction Publique : 41 %*). **Vivent les primes !**
- **48 %** seulement des agents du Ministère sont satisfaits de leurs possibilités d'avancement (*moyenne Fonction Publique : 49%*)
- **52 %** seulement des agents du Ministère sont satisfaits de la manière dont leur travail est reconnu (*moyenne Fonction Publique : 54 %*)
- **66 %** des agents du Ministère (chiffre en baisse) estiment que l'Intranet directionnel est une source fiable d'informations à propos des réformes en cours, et **61 %** estiment que les organisations syndicales sont également une source fiable d'informations. **52 %** font confiance à leur hiérarchie directe pour les informations et seulement **47 %** au journal Echanges.

La question des effectifs et des suppressions d'emplois reste la principale préoccupation des agents (55% d'entre eux estimant que ce sujet est celui qui revient le plus souvent dans les discussions entre collègues). Le thème des conditions de travail et celui du financement budgétaire des services deviennent également très présents dans les conversations, au même titre que celui des réorganisations ou restructurations.

A noter:

* En mai 2001, seuls 26% des agents du Ministère estimaient que le rythme des changements était trop rapide. **Aujourd'hui ce chiffre s'élève à 61 % !!!** Que s'est-il donc passé en une décennie de fol emballement ? Et pour quel résultat ?...

Pour la première fois, on note sur cette vague **un écart qui se creuse entre les directions à services déconcentrés (DGFiP, DGDDI, DGCCRF) et celles d'administration centrale (INSEE, DGCIS, SG)** ; dans ces dernières le mécontentement général est en repli. La DGCIS en particulier, petite administration parisienne de 800 agents, semble être le nouvel Eldorado où il fait bon vivre à tous points de vue ! De l'autre côté du spectre, la DGDDI et la DGCCRF, toujours en butte à des coupes sombres et restructurations multiples sans visibilité ni perspectives favorables, se partagent la palme des plus mauvais chiffres.

Vous avez dit non prioritaire ?...