



# Observatoire interne des ministères économiques et financiers

**Vague 25**

**Présentation des résultats**

**Ipsos Loyalty, juillet 2013**

## Méthodologie

- Enquête téléphonique auprès d'un échantillon de **3 203 agents** des ministères économiques et financiers
- Terrain réalisé du **2 avril au 3 mai 2013**
- On **sur-échantillonne** les directions suivantes : INSEE, DGCCRF, DGCIS et l'administration centrale afin d'obtenir des bases suffisantes pour une analyse de leurs évolutions respectives.
- **Redressement** sur trois critères croisés : la direction d'appartenance, la catégorie des agents (A/B/C) et leur appartenance à l'administration centrale ou aux services déconcentrés

## Structure de l'échantillon

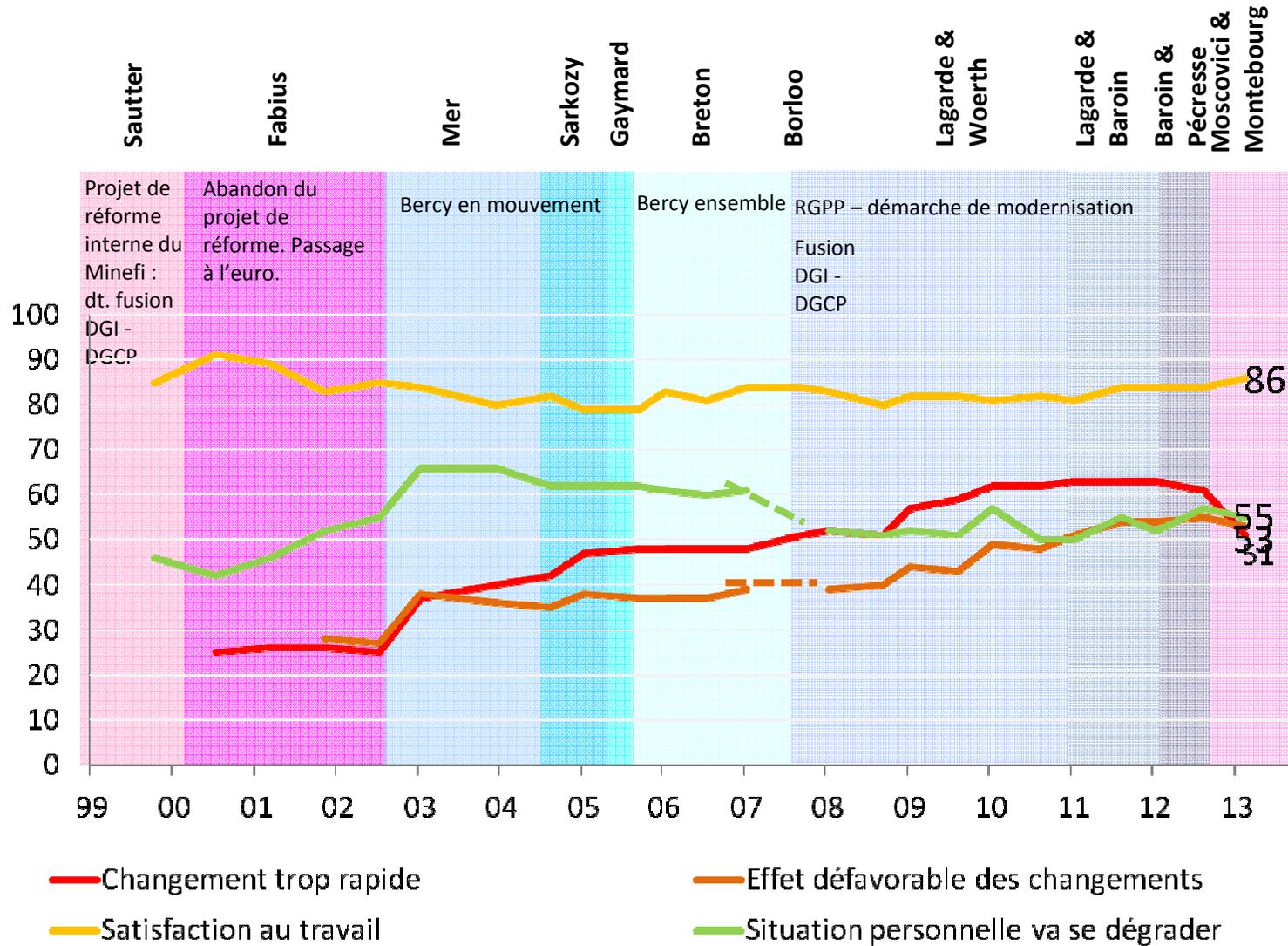
	Entretiens réalisés	Entretiens redressés
<b>Ensemble</b>	<b>3203</b>	<b>3203</b>
<b>DGFIP</b>	<b>1958</b>	<b>2491</b>
<b>DGDDI</b>	<b>393</b>	<b>367</b>
<i>Dont branche opérations commerciales</i>	<i>119</i>	<i>127</i>
<i>Dont branche surveillance</i>	<i>155</i>	<i>154</i>
<i>Dont administration générale</i>	<i>109</i>	<i>78</i>
<b>DGCCRF</b>	<b>157</b>	<b>68</b>
<b>INSEE</b>	<b>328</b>	<b>119</b>
<b>DGCIS</b>	<b>85</b>	<b>17</b>
<b>SECRETARIAT GENERAL</b>	<b>125</b>	<b>53</b>
<b>AUTRES DIRECTIONS</b>	<b>157</b>	<b>87</b>
<b>Catégorie A</b>	<b>1063</b>	<b>921</b>
<i>Dont A+</i>	<i>437</i>	<i>363</i>
<b>Catégorie B</b>	<b>1062</b>	<b>1250</b>
<b>Catégorie C</b>	<b>1078</b>	<b>1032</b>
<b>Administration centrale</b>	<b>848</b>	<b>231</b>
<b>Services déconcentrés</b>	<b>2355</b>	<b>2972</b>

## Benchmarks

- Les résultats de la vague 25 de l'Observatoire sont comparés aux vagues précédentes ainsi qu'aux référentiels Ipsos pour **la Fonction Publique d'Etat**
- **RED 2012** : Enquête réalisée en décembre 2012 dans 31 pays auprès d'échantillons représentatifs de salariés travaillant dans des entreprises de plus de 100 salariés (en France, 4000 salariés interrogés). Ce benchmark permet de :
  - **Positionner les résultats des ministères économiques et financiers dans le contexte global de changements de la fonction publique d'Etat en France**
  - **Mettre en perspective les résultats en comparant cette situation française à celle des fonctions publiques d'Etat des autres grands pays européens.**

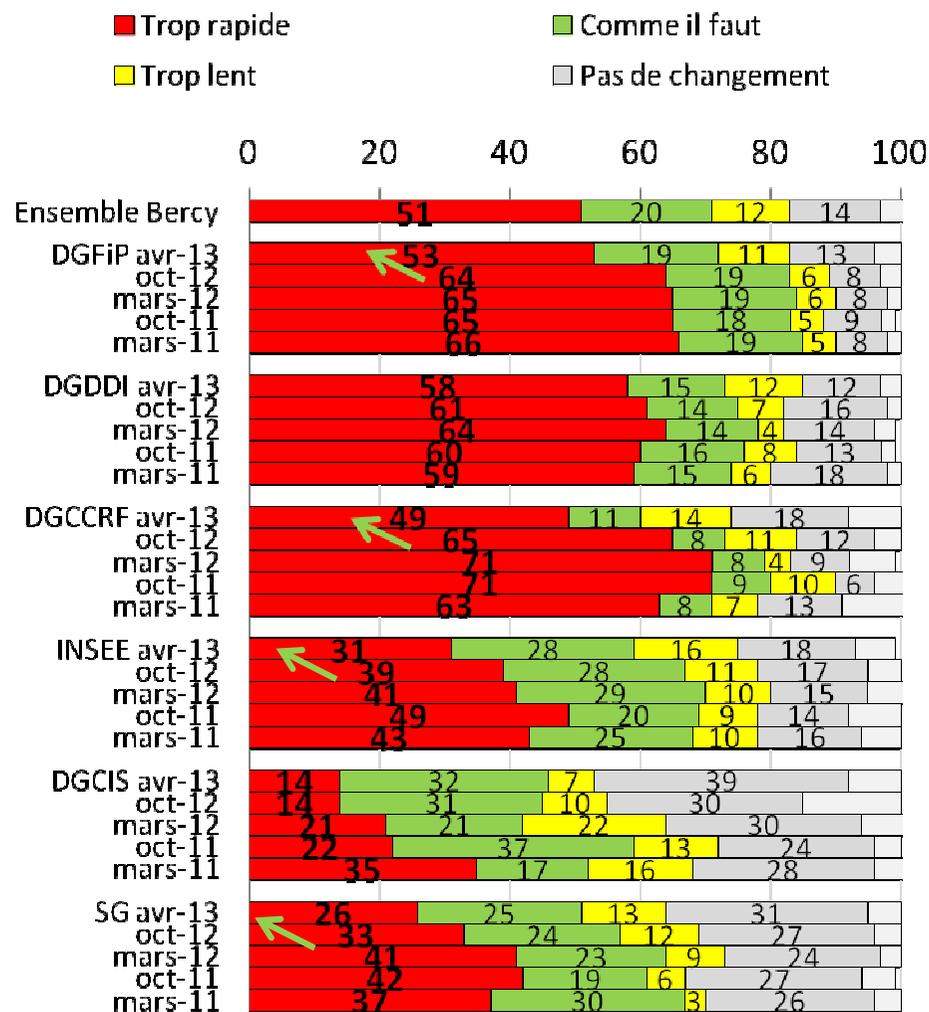
**Une nette inflexion dans la perception du rythme des changements...**

# Premier recul sensible sur le rythme des changements depuis 10 ans



# Les réponses « trop rapide » ne sont plus le fait que d'un agent sur deux (51%, -10pts en 6 mois)

Q05. Le rythme du changement dans votre Direction vous semble aujourd'hui...? (%)

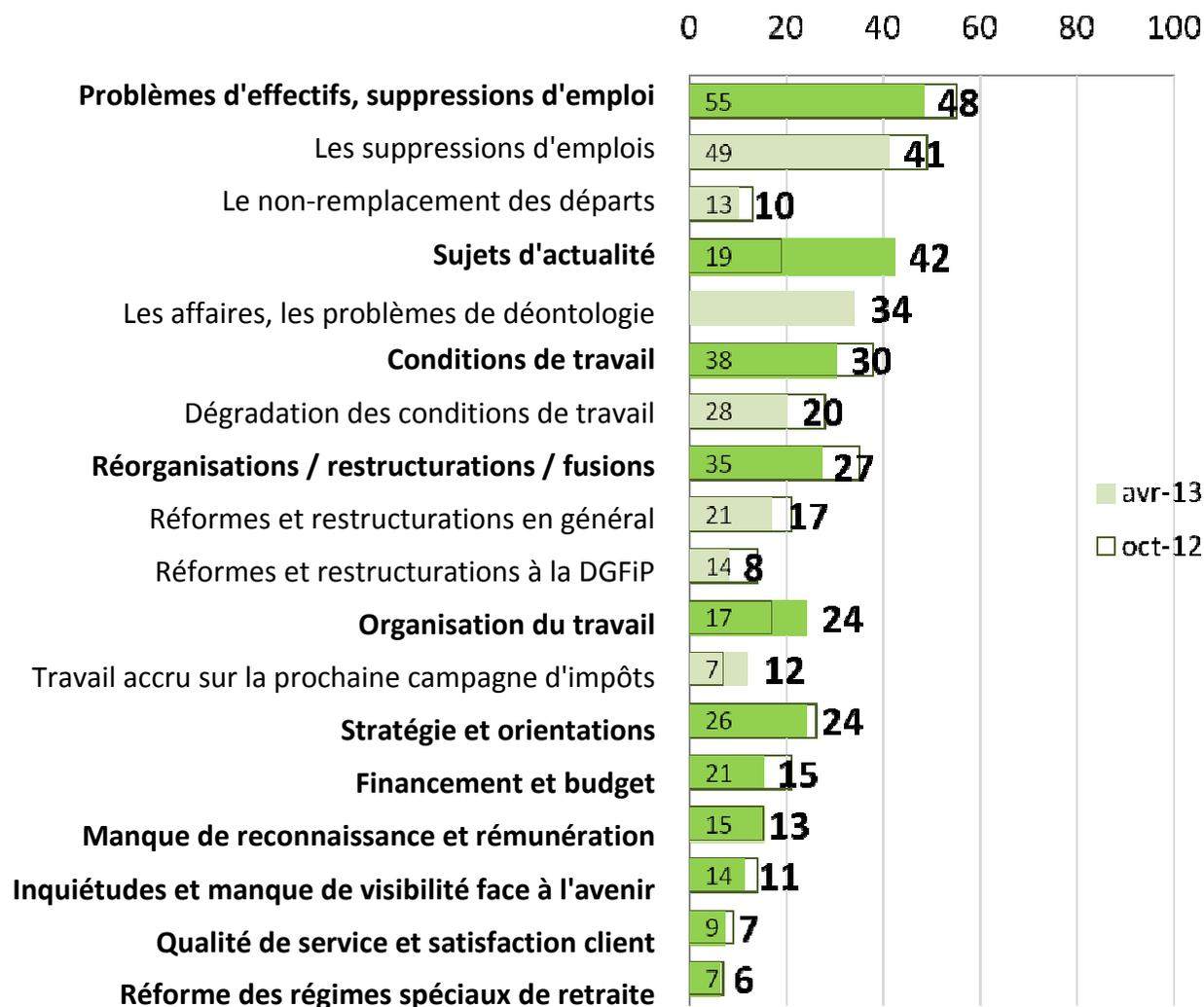


Le ralentissement dans la perception du rythme du changement est très net au sein de la plupart des directions, en particulier pour la DGFIP et la DGCCRF.

Par contre, le rythme du changement évolue peu en ce qui concerne la DGDDI.

# Une vague fortement marquée par les sujets d'actualité, même si les questions d'effectifs restent prédominantes

Q01. Quels sont les principaux sujets dont on parle autour de vous dans votre ministère en ce moment ? (% - question ouverte)



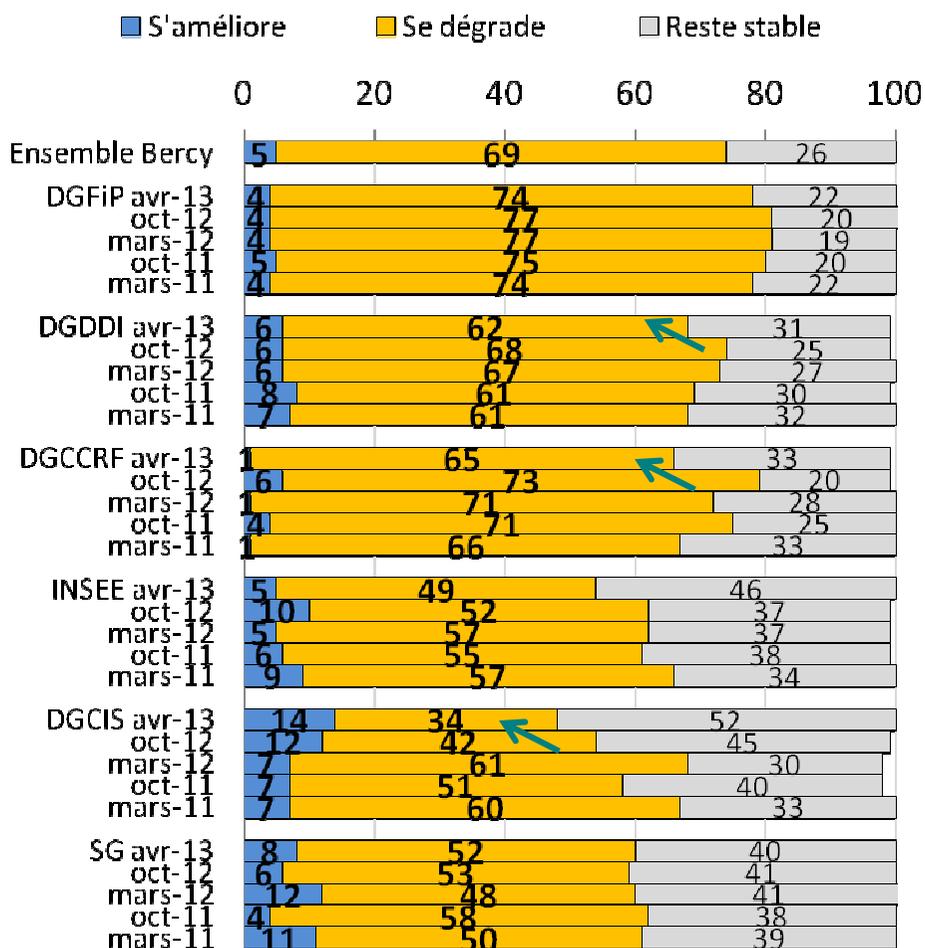
La très forte actualité récente concernant les ministères de Bercy ('affaire Cahuzac', scandale de la viande de cheval pour la DGCCRF) s'est reflétée dans les discussions des agents, éclipsant souvent les autres préoccupations.

Néanmoins, les problèmes d'effectifs restent le premier sujet de préoccupation des agents, suivis des conditions de travail (qui passent devant les sujets de réorganisations) et de l'organisation du travail.

**... mais qui a encore peu d'impact sur la perception du  
quotidien de travail des agents**

## 69% des agents jugent que leurs conditions de travail se dégradent (-4 pts)

Q03. En ce qui concerne vos conditions de travail, pouvez-vous me dire si d'après vous la situation au sein de votre Direction...? (%)



Un sentiment qui diminue sur cette vague sur l'ensemble des directions, mais avec deux tendances distinctes:

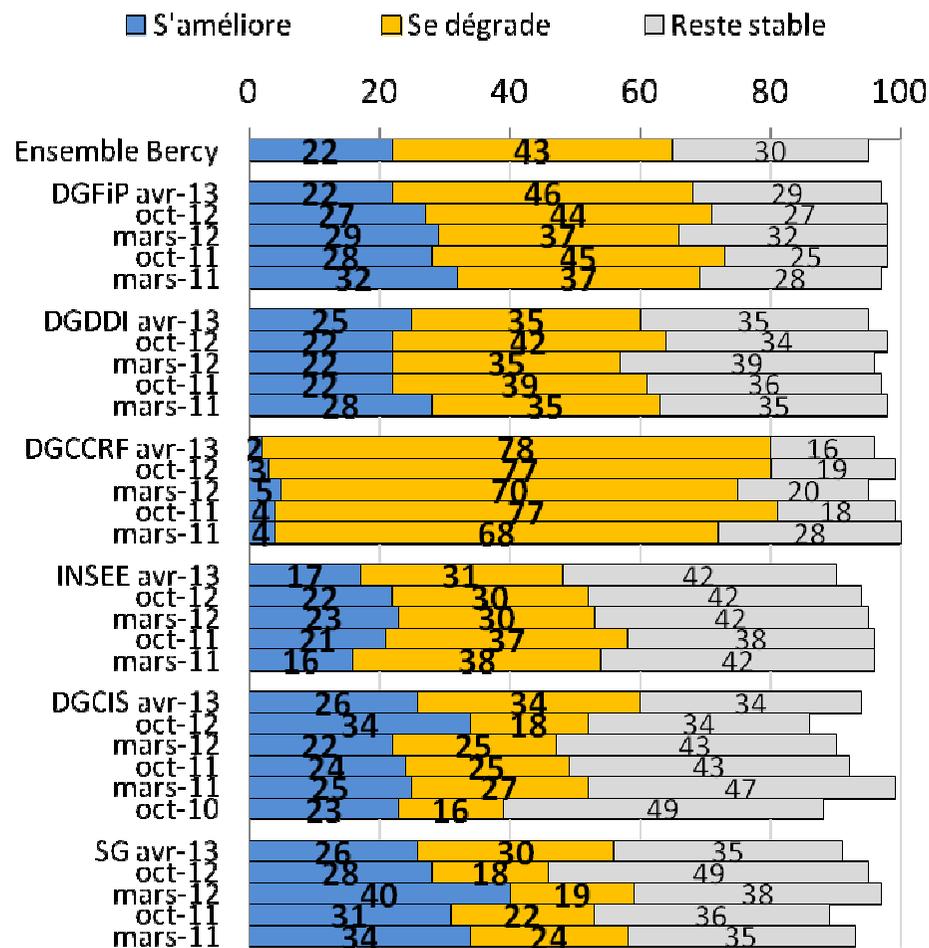
- DGDDI / DGCCRF/ DGCIS: un ralentissement marqué du sentiment d'une dégradation des conditions de travail.

- DGFIP / INSEE / SG: un ralentissement plus léger.

Si les conditions de travail se dégradent moins, ce n'est pas pour autant qu'elles s'améliorent (sauf en ce qui concerne la DGCIS et le SG), les indicateurs sur ce sujet restent stables.

# 43% des agents jugent que la qualité de service se dégrade (stable par rapport à la dernière vague)

Q03. En ce qui concerne la qualité du service aux usagers, pouvez-vous me dire si d'après vous la situation au sein de votre Direction...? (%)



Des tendances diverses :

- DGFIP / DGCCRF : des perceptions majoritairement critiques mais qui restent stables
- DGDDI : un recul sensible du sentiment de dégradation de la qualité de service (-7pts vs. oct-12)
- DGCIS / SG: des perceptions plus critiques que lors de la vague précédente
- une grande stabilité à l'INSEE

# Une amélioration sur l'écoute des agents et les relations avec la hiérarchie. Des perceptions qui restent plus critiques à la DGCCRF.

Q03. Pour chacun des points suivants, dites-moi si d'après vous, la situation au sein de votre Direction s'améliore, se dégrade ou reste stable : (%)

	<i>% se dégrade</i>		<i>évolution vs. octobre 2012</i>													
	Ensemble		DGFIP		DGDDI		DGCCRF		INSEE		DGCIS		SG			
Les conditions de travail	69	-4	74	-3	62	-4	65	-8	49	-3	34	-8	52	-1		
L'organisation et les méthodes de travail	57	=	58	-1	59	=	74	+1	40	-2	35	+5	47	+1		
La gestion des carrières des agents	45	+1	46	+2	39	-6	50	+6	39	-1	40	+1	50	+3		
L'écoute des agents	43	-6	43	-6	49	-8	55	-2	37	+3	26	-4	34	-7		
L'enrichissement des métiers et des fonctions	35	-2	35	-2	35	-7	58	+4	33	+3	32	+1	36	+3		
Les relations avec la hiérarchie	28	-5	28	-4	31	-11	34	-2	22	+3	16	-5	31	+3		

- 5 points ou plus vs la moyenne

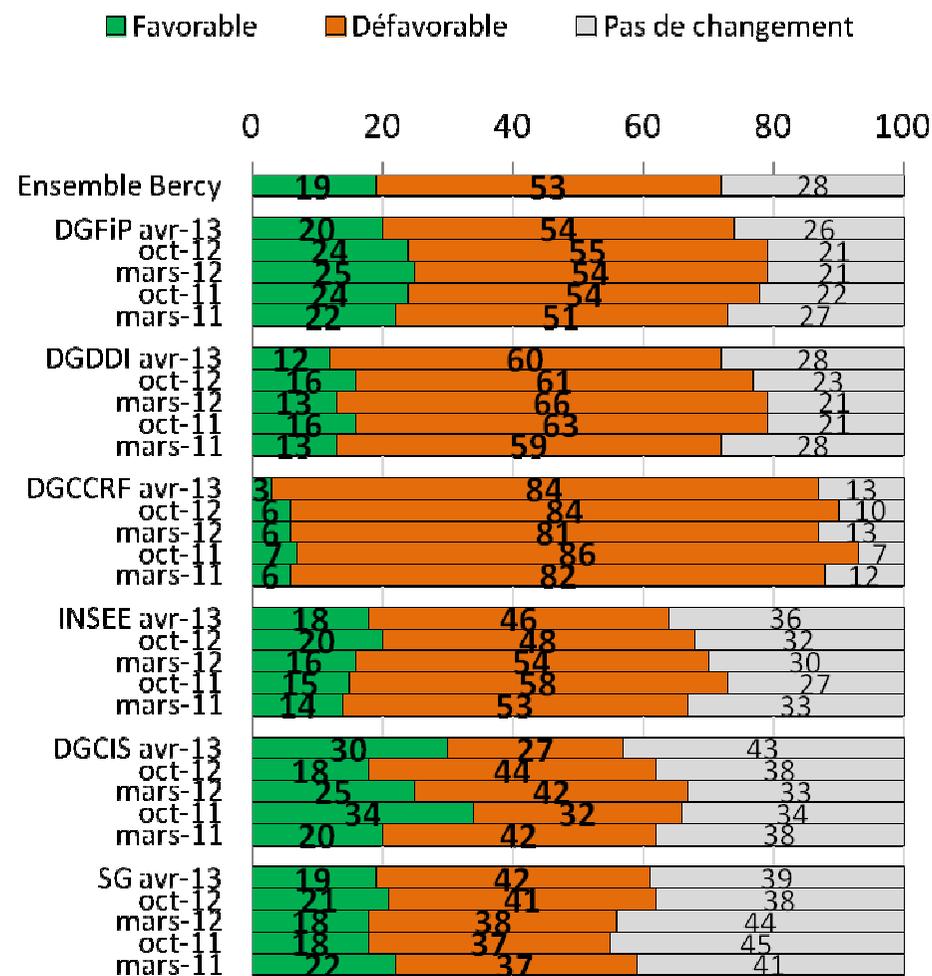
XX 5 points ou plus vs octobre 2012 en positif

+ 5 points ou plus vs la moyenne

XX 5 points ou plus vs octobre 2012 en négatif

# Des changements jugés défavorables par 53% des agents (-2 points vs octobre 2012)

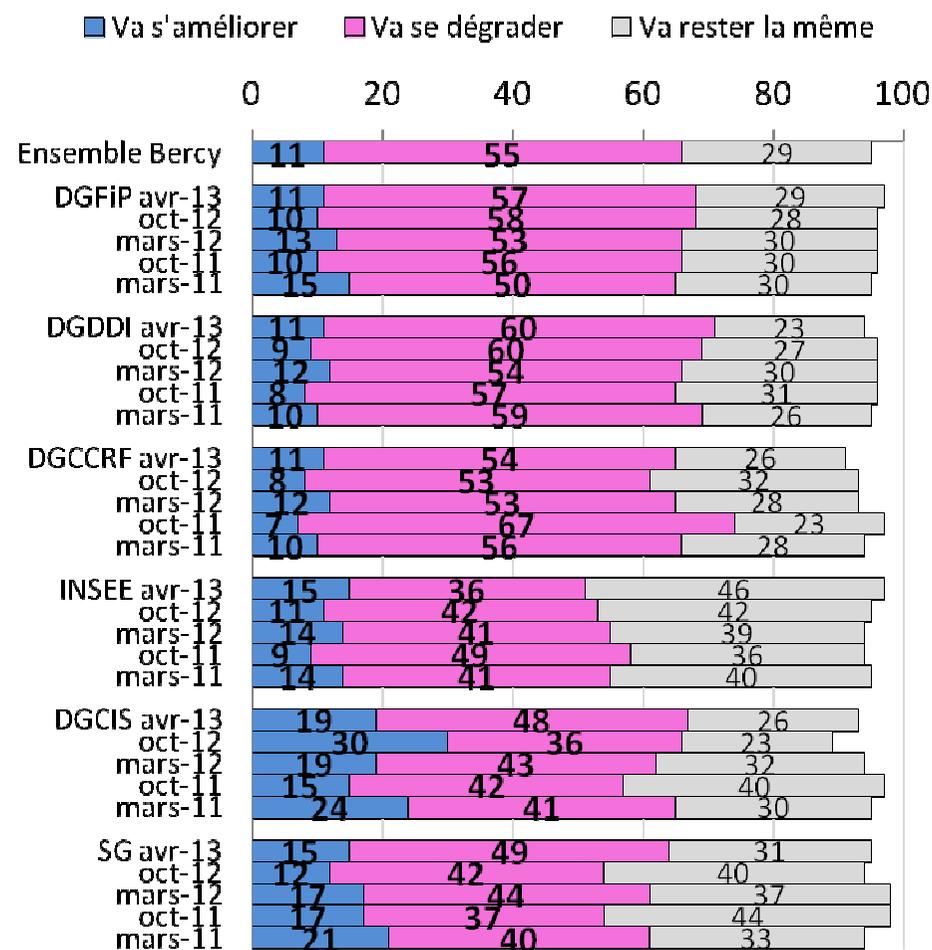
Q06. Les changements récents qui sont intervenus au sein de votre Direction, ont eu pour votre Direction, un effet...? (%)



Des perceptions qui restent critiques dans la plupart des directions, sauf à la DGCIS, où elles s'améliorent nettement.

# 55% des agents jugent que leur situation personnelle va se dégrader dans les prochaines années (-2 points vs octobre 2012)

Q13. Estimez-vous que votre situation personnelle au sein de votre Ministère dans les prochaines années ...(%)



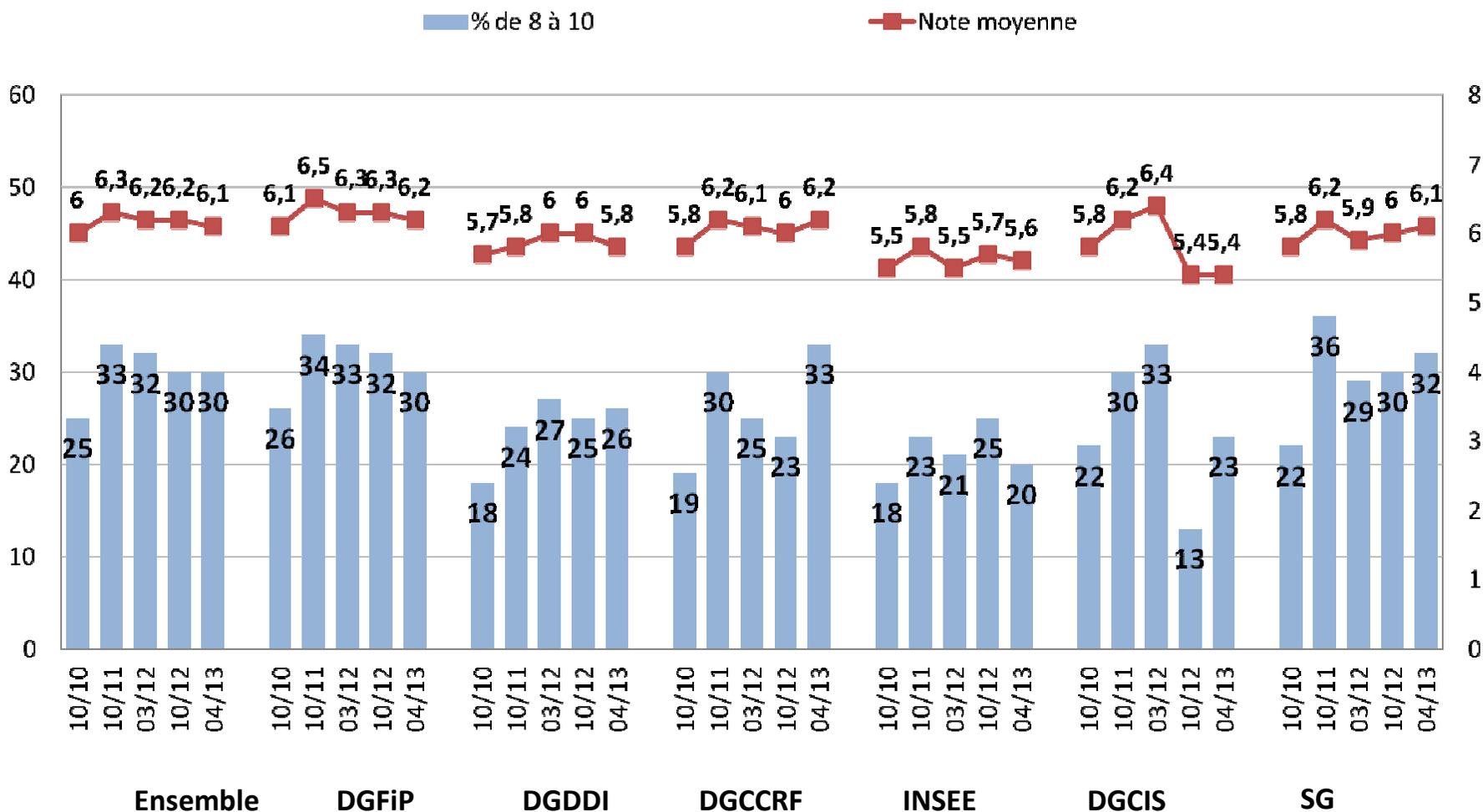
Des anticipations toujours majoritairement négatives sur les grandes directions à réseau.

L'embellie à la DGCIS a été de courte durée, étant donné que les avis positifs sont revenus au niveau de l'année dernière à la même époque.

# Stress et qualité de vie au travail

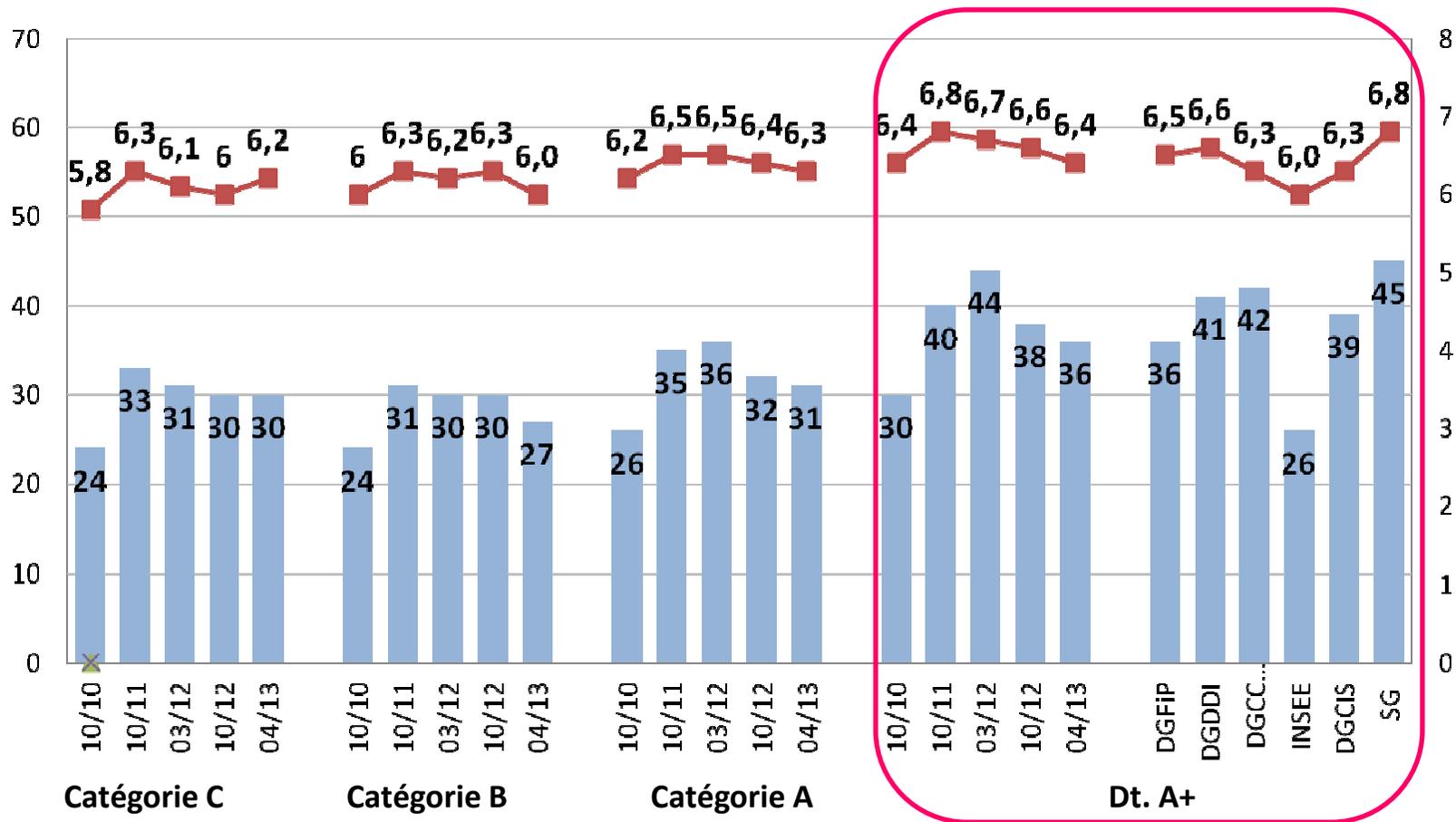
## Stress au travail : un niveau toujours assez bien contenu, des résultats stables au global (note moyenne de 6,1/10, 30% de notes de 8 à 10) (FPE : note moyenne de 6,7/10 et 41% de notes de 8 à 10)

Q10. Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous la quantité de stress liée à votre travail ?  
(note moyenne et % de notes de 8 à 10)



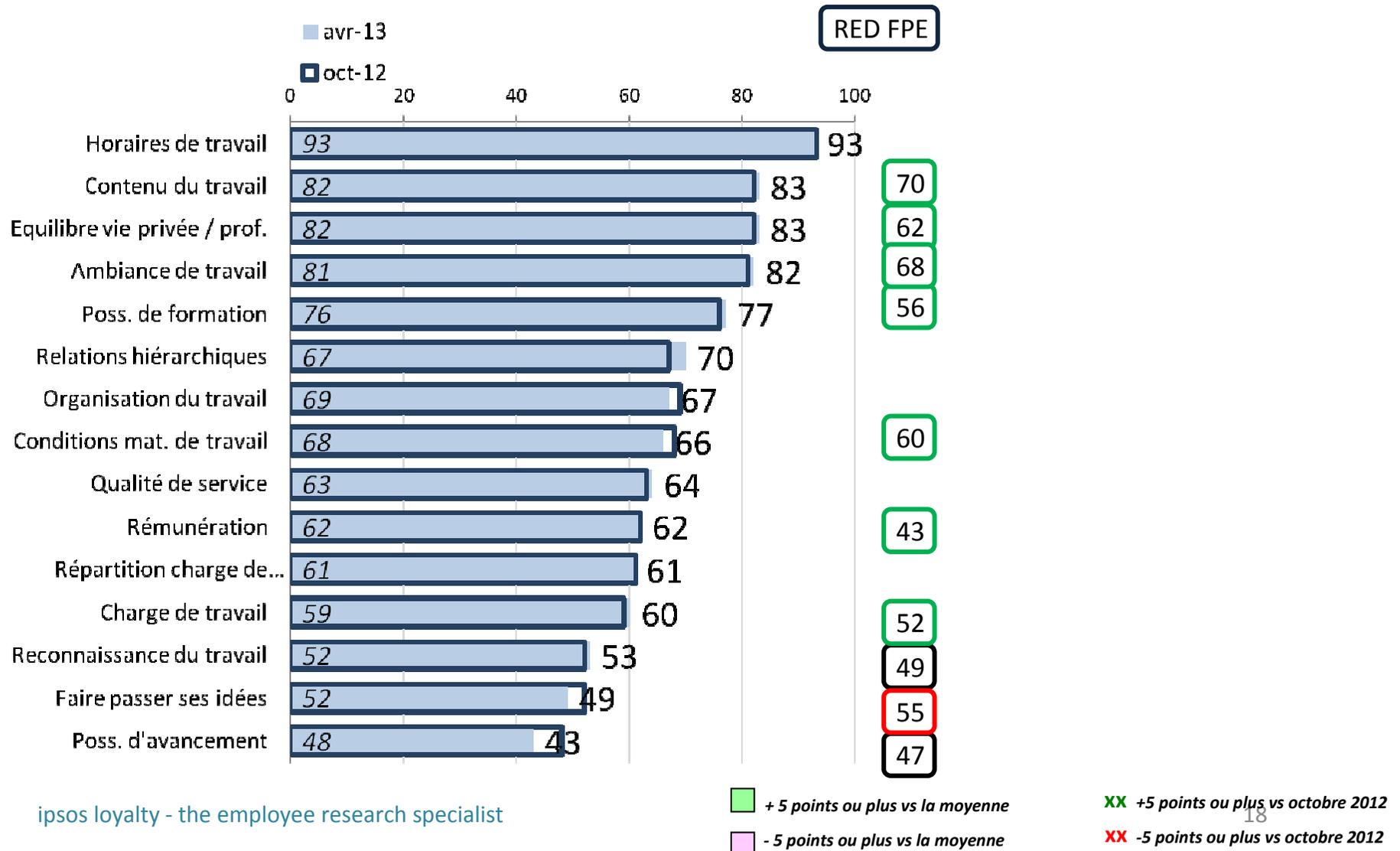
# Des niveaux de stress stables ou en baisse, y compris chez les A et A+.

Q10. Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous la quantité de stress liée à votre travail ?  
(note moyenne et % de notes de 8 à 10)



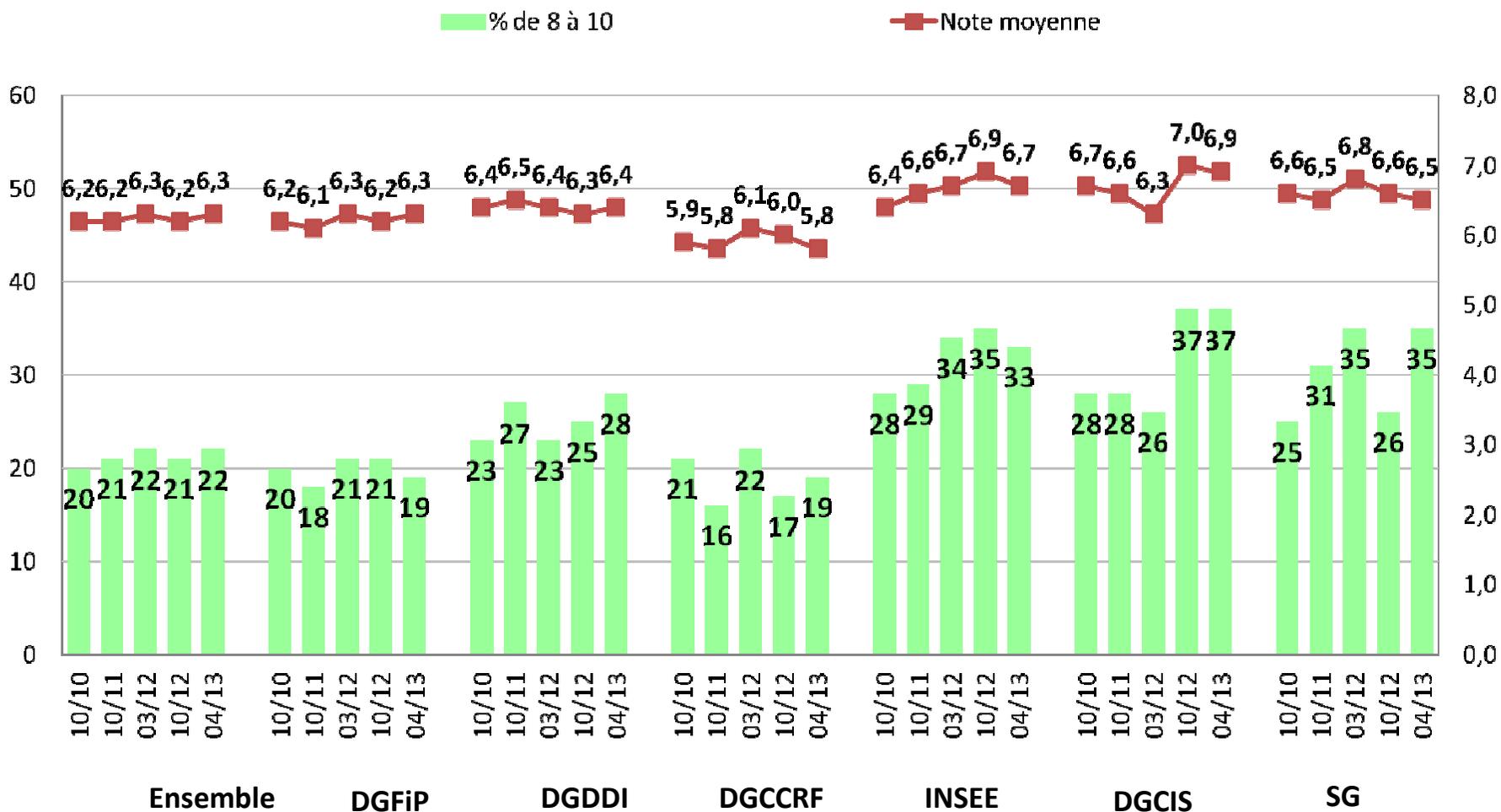
## Facteurs de la satisfaction au travail : les fondamentaux restent très stables (horaires, contenu, équilibre vie privée/prof., ambiance, formation, rémunération...) et en majorité au dessus des standards

Q11. Etes-vous très, assez, assez peu ou pas du tout satisfait de chacun des points suivants ? (% ST Satisfait)



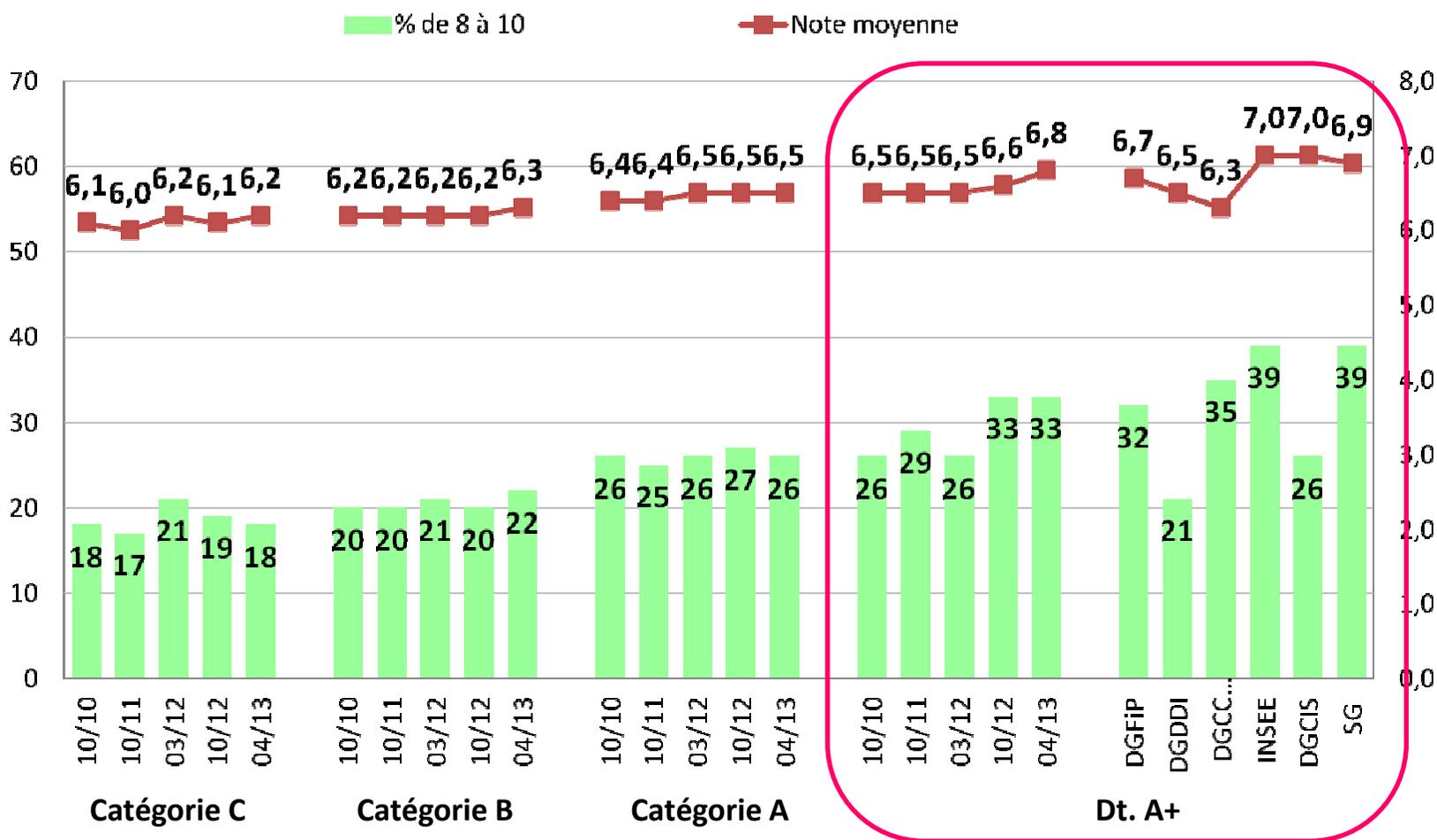
# Qualité de vie au travail : des résultats très stables au global, sauf à la DGCCRF

Q09. Et si, sur une échelle de 1 à 10, vous deviez noter votre qualité de vie au travail, quelle note donneriez-vous ?



# Qualité de vie au travail : des agents de catégorie A+ toujours plus positifs que les autres catégories

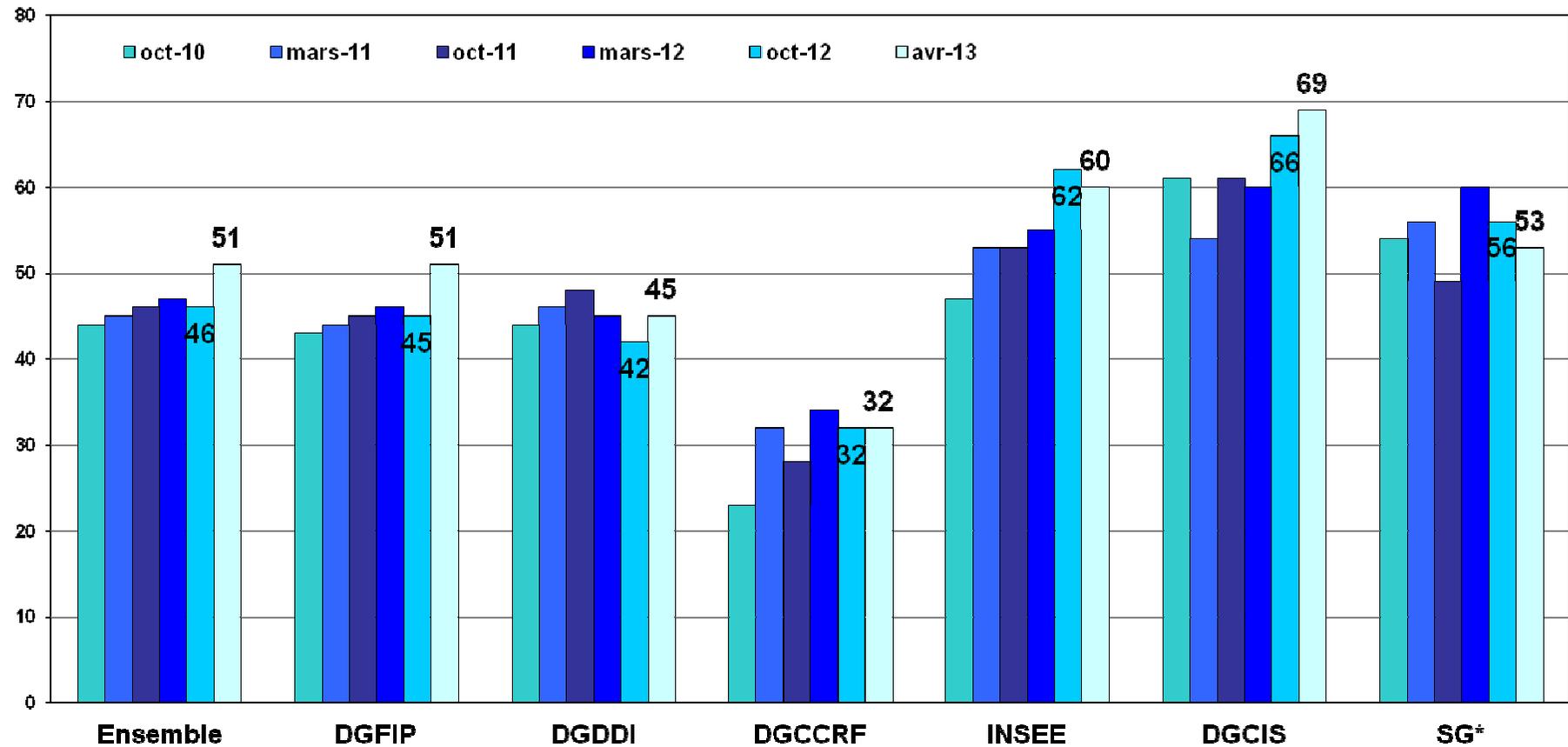
Q09. Et si, sur une échelle de 1 à 10, vous deviez noter votre qualité de vie au travail, quelle note donneriez-vous ?



**Un climat social qui s'améliore (sauf à la DGCCRF)**

# 51% des agents jugent que le climat social est bon (+5 pts)

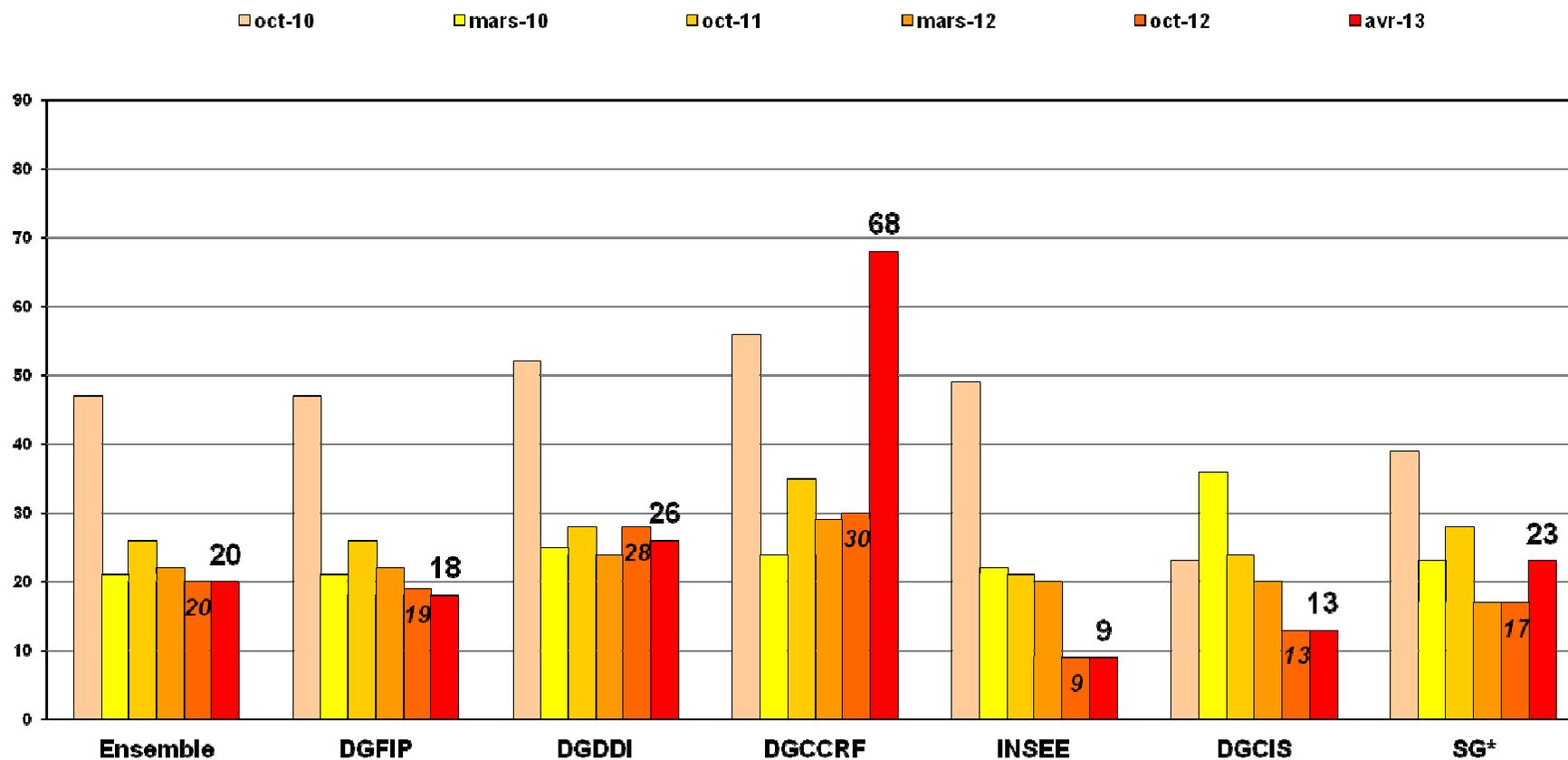
Q07. Le climat social actuel au sein de votre département / service vous paraît-il... ? (%ST Bon)



\* Pour les vagues antérieures à oct.10 les historiques sont ceux de la DPAEP

## Forte remontée de la conflictualité au sein de la DGCCRF, alors qu'elle reste assez stable dans les autres directions

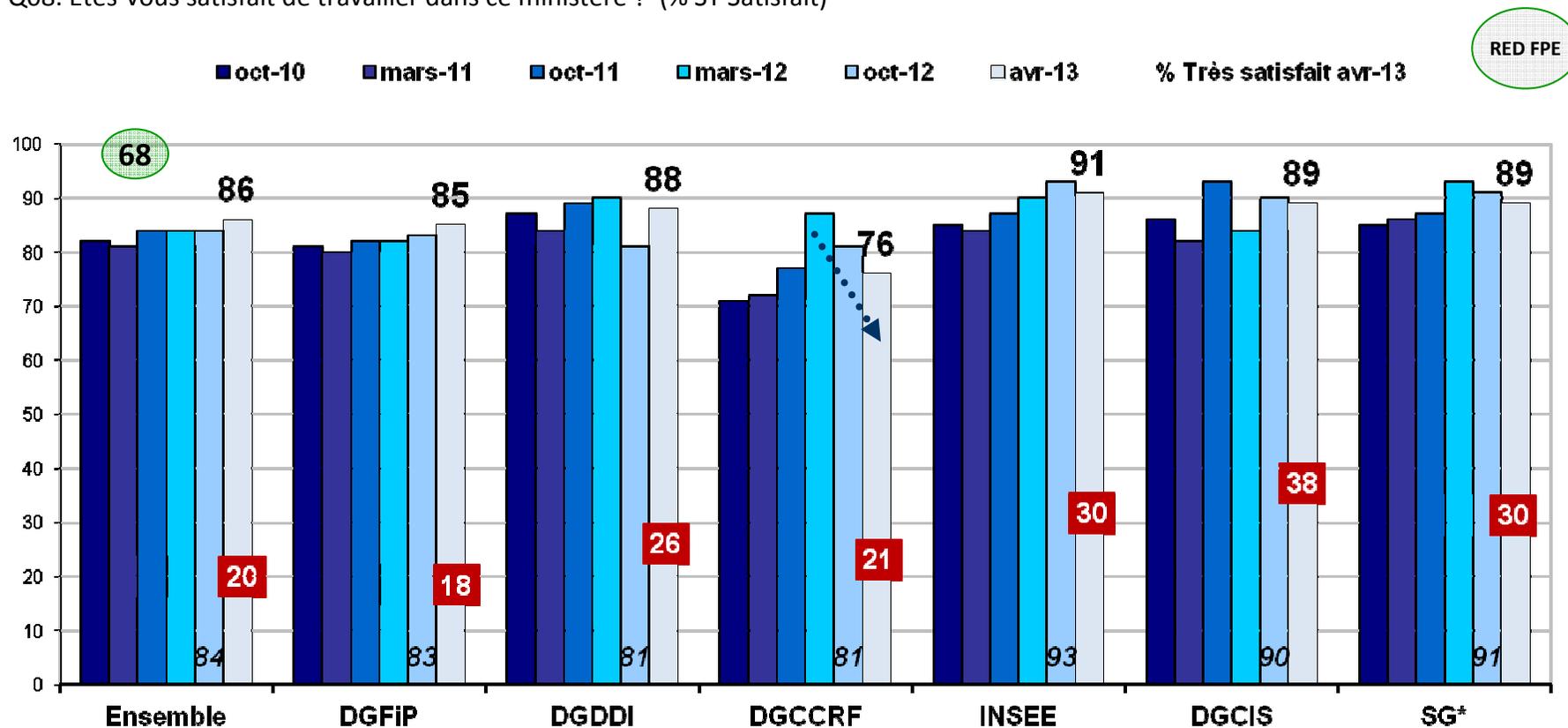
Q14. Estimez-vous que les agents sont prêts à participer à des actions revendicatives (grève, manifestation) ? (% Davantage)



\* Pour les vagues antérieures à oct.10 les historiques sont ceux de la DPAEP

## 86% des agents (+2 pts vs. oct 12) sont satisfaits de travailler dans leurs ministères - nouvelle dégradation à la DGCCRF (-11 pts vs. mars -12)

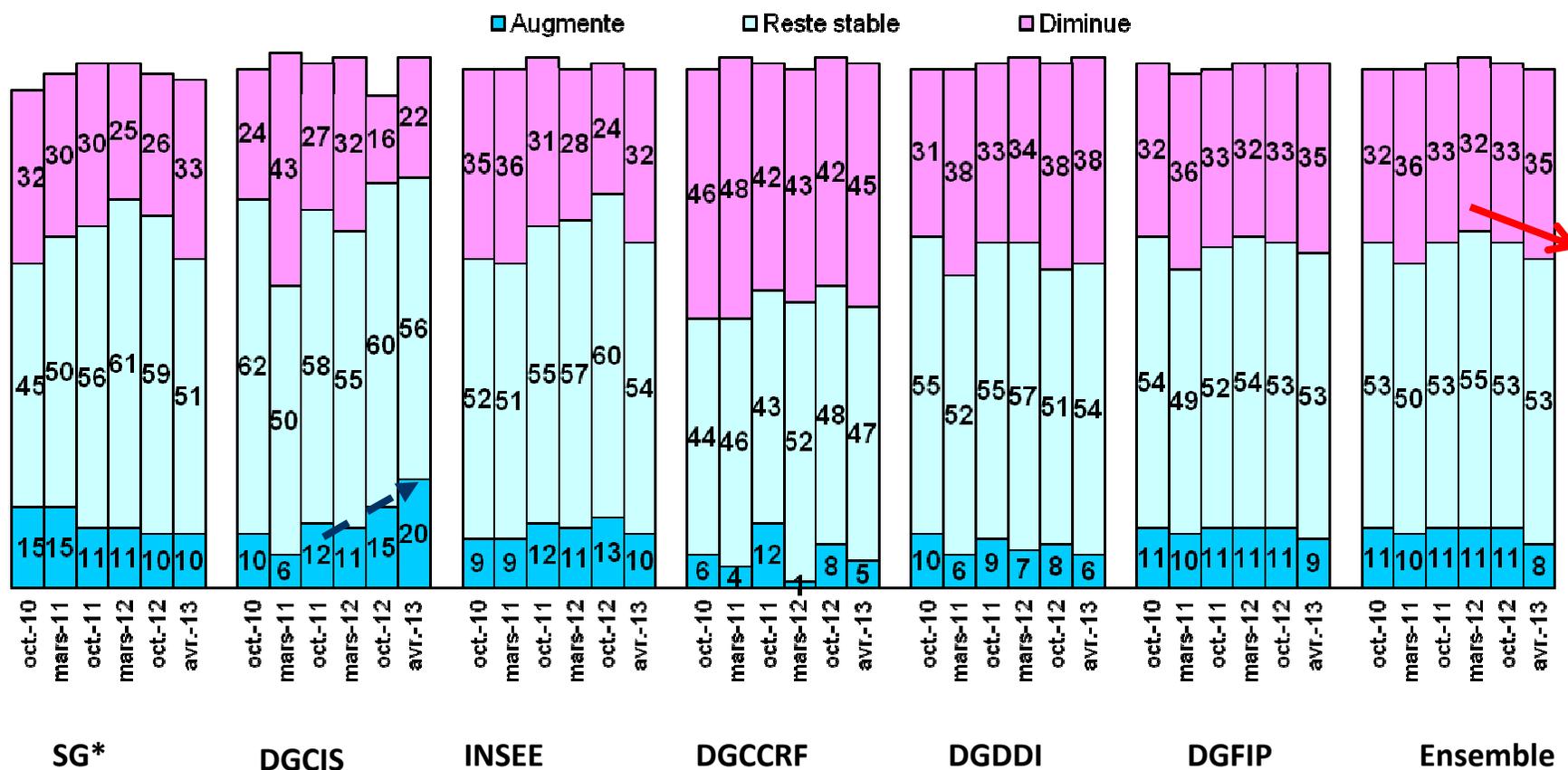
Q08. Êtes-vous satisfait de travailler dans ce ministère ? (% ST Satisfait)



\* Pour les vagues antérieures à oct.10 les historiques sont ceux de la DPAEP

# Une motivation qui reste stable au global (en hausse à la DGCIS), mais un risque de démotivation qui touche à nouveau plus d'un tiers des agents

Q12. Diriez-vous que votre motivation...? (%)



\* Pour les vagues antérieures à oct.10 les historiques sont ceux de la DPAEP

## Principaux enseignements

- Une vague marquée par un ralentissement net aux yeux des agents des changements au sein des ministères économiques et financiers. Ralentissement qui ne signifie pas pour autant la fin des réorganisations au sein de l'ensemble des directions (même si la pause est claire à la DGFIP) ni un desserrement de la contrainte en termes de moyens / conditions de travail.
- Les opinions «la situation se dégrade » quant au quotidien de travail et à la qualité de service ne progressent plus ; la tendance est à une stabilisation des perceptions (sans qu'on puisse parler d'amélioration).
- Le climat social sort en amélioration de ces 6 derniers mois et la satisfaction de travailler au sein des ministères n'a jamais été aussi élevée depuis 2009.
- Néanmoins, le manque de visibilité sur le contenu des réformes à venir et les inquiétudes persistantes sur les questions d'effectifs laissent de la place aux anticipations négatives quant à l'avenir et peuvent participer d'une fragilisation de la motivation.
- Enfin, on notera sur cette vague :
  - Un poids important dans les conversations des agents des sujets d'actualité,
  - Une situation plus tendue qu'il y a 6 mois à la DGCCRF, dans un contexte de mouvement social et d'incertitudes persistantes sur l'évolution de ses missions/moyens.

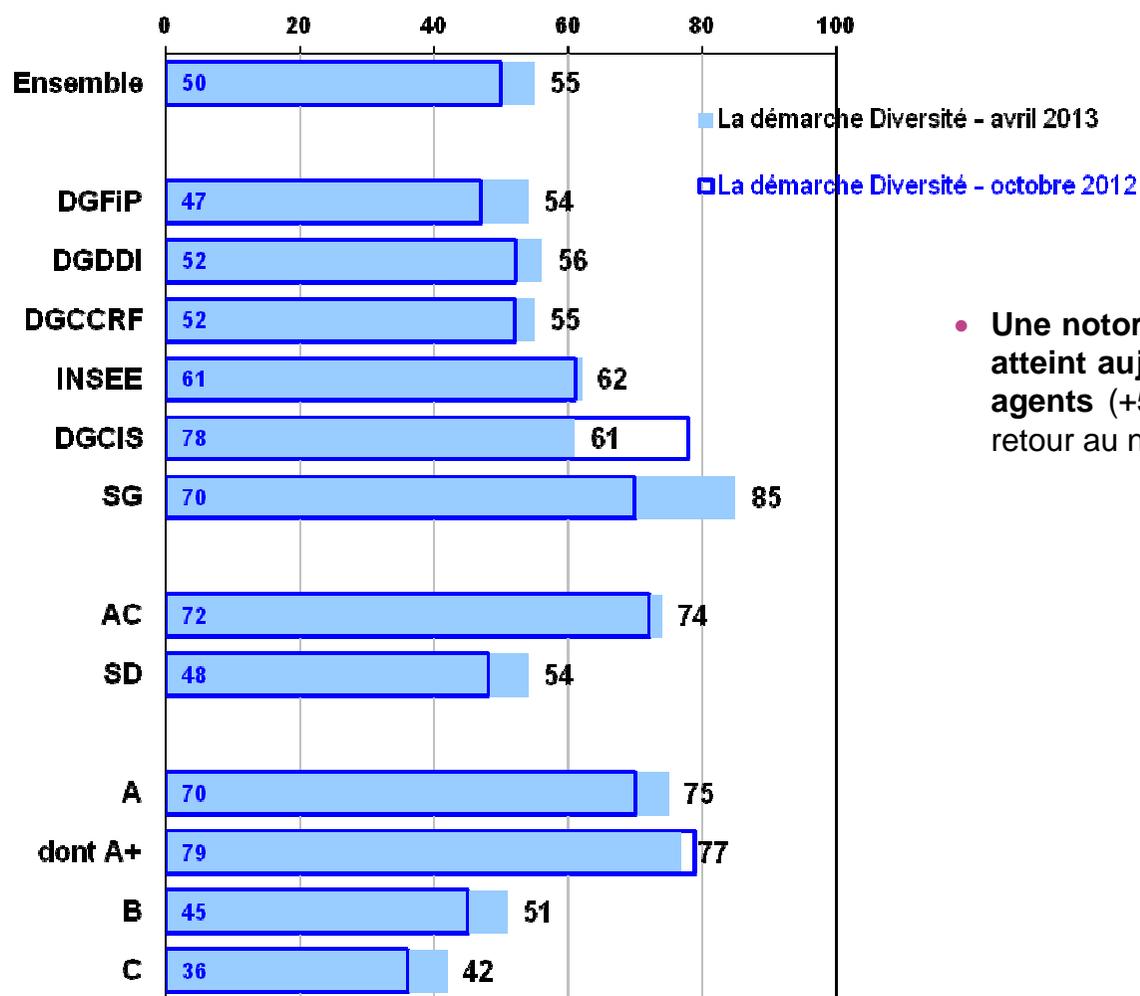
## La démarche en faveur de la diversité

**1. Notoriété**

**2. Mesure du sentiment de discrimination**

## Notoriété de la démarche Diversité : un retour au niveau de mars 2012

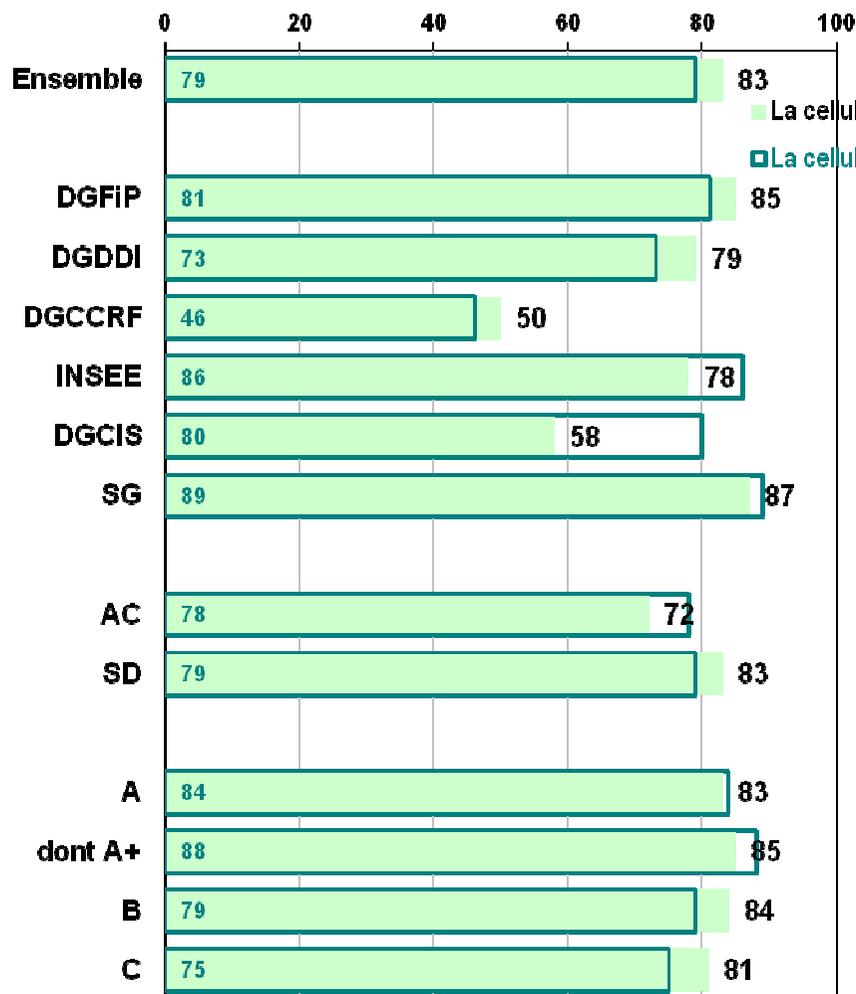
Q16. Les ministères économiques et financiers se sont engagés dans une démarche en faveur de la Diversité. En avez-vous entendu parler ? (% Oui)



- Une notoriété de la démarche Diversité qui atteint aujourd'hui 55% sur l'ensemble des agents (+5pts par rapport à octobre 2012 et retour au niveau d'il y a un an - 54%).

## Plus de huit agents sur dix connaissent la cellule d'écoute

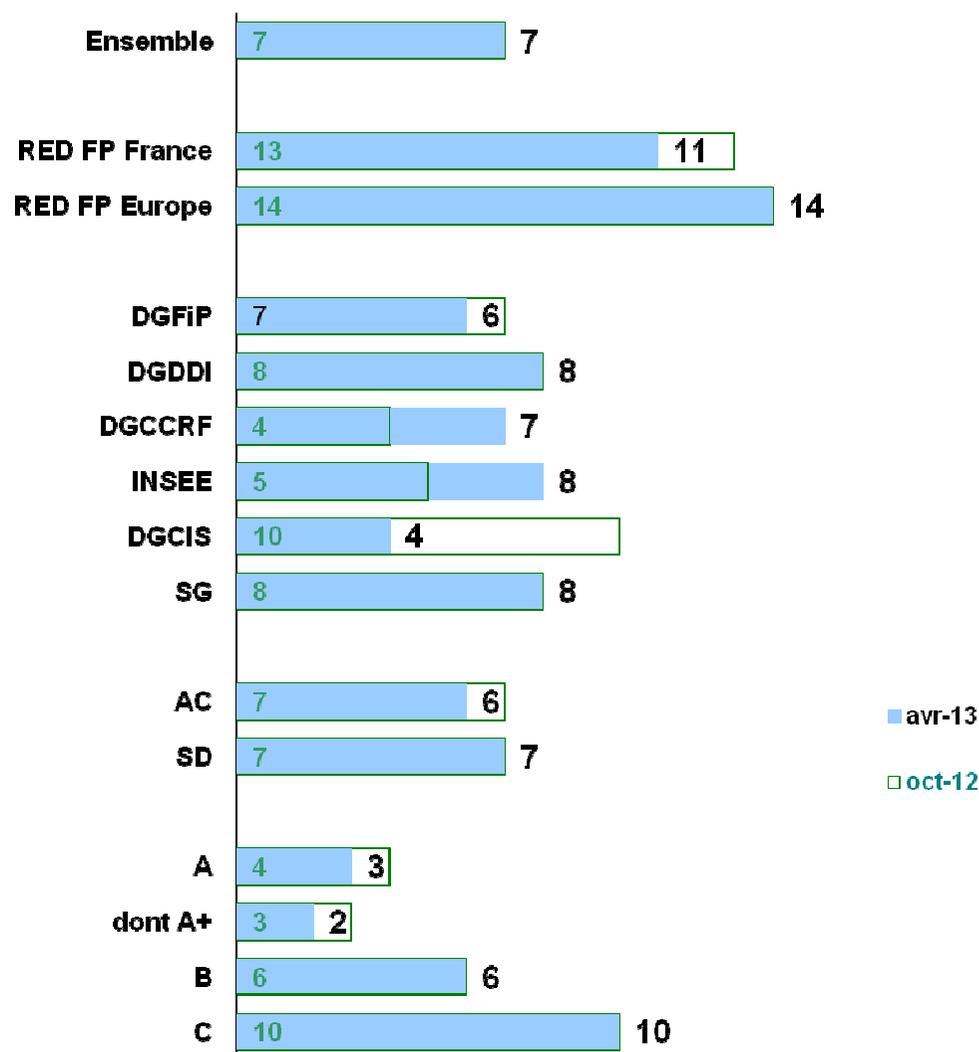
Q17. Plus précisément, avez-vous entendu parler de la mise en place d'une cellule d'écoute et de prévention des discriminations ? (% Oui)



- La notoriété de la cellule d'écoute continue à progresser régulièrement (83%, +5 points en 1 an).

## 7% des agents estiment avoir été victimes de discrimination au travail au cours de la dernière année (un chiffre stable)

Q18. Estimez-vous avoir été victime de discrimination au cours de la dernière année sur votre lieu de travail ? (% Oui)



- 7% des personnes interrogées estiment avoir été victimes de discriminations au travail au cours de l'année écoulée, un chiffre qui reste très stable depuis la mise en place de la question dans le baromètre.
- un résultat toujours en deçà de celui observé dans la moyenne de la fonction publique d'Etat en France.