



16 mars 2015

OBSERVATOIRE INTERNE DU MINISTERE : C'EST VOUS QUI LE DITES La souffrance des agents de terrain

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 28^{ème} enquête, menée fin novembre / début décembre 2014, juste avant les élections professionnelles.

3104 agents du Ministère se sont prêtés à ces entretiens téléphoniques, dont 406 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>	<u>Observations</u>
Les changements récents intervenus dans votre Direction ont eu pour elle des effets :	Favorables : 15 % Défavorables : 56 % Pas de changement : 28 %	Défavorables : 80 % à la DGCCRF
Aujourd'hui le rythme du changement dans votre Direction vous semble :	Trop rapide : 53 % Comme il faut : 16 % Trop lent : 11 % Pas de changement : 16 %	Trop rapide : 63 % à la Douane
Diriez-vous que la qualité de service rendu aux usagers par votre Direction :	S'améliore : 15 % (en 2007 : 43%) Se dégrade : 51 % (chiffre en hausse constante) Reste stable : 30 %	Se dégrade : 68 % à la DGCCRF
Dans les prochaines années, vous estimez que votre situation personnelle au Ministère va :	S'améliorer : 9 % Se dégrader : 60 % Rester la même : 28 %	Se dégrader : 66 % à la Douane
D'après vous, les conditions de travail au sein de votre Direction :	S'améliorent : 4 % Se dégradent : 72 % Restent stables : 24 %	
Etes-vous satisfait de travailler au Ministère ?	Oui : 80 % (chiffre très élevé par rapport à la moyenne nationale des salariés : stabilité de l'emploi + primes)	Oui : 85 % à la Douane
Diriez-vous que votre motivation au travail :	Augmente : 8 % Reste stable : 52 % Diminue : 38 %	Diminue : 42% à la DGCCRF
Le climat social au sein de votre service vous semble-t-il bon ?	Oui : 41 % (en baisse)	
Estimez-vous les agents prêts à participer à des actions revendicatives ?	Oui : 24 %	Oui : 38 % à la Douane



Personnellement, seriez-vous prêt à participer à des actions revendicatives ?	Oui : 55 %	Oui : 68 % à la Douane
Estimez-vous avoir été victime de discrimination, cette dernière année, sur votre lieu de travail ?	Oui : 8 %	(moyenne Fonction Publique d'Etat : 13%)

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

- 92 % des agents du Ministère sont satisfaits de leurs horaires de travail
- 80 % des agents du Ministère sont satisfaits de l'équilibre vie privée – vie professionnelle
- 79 % des agents du Ministère sont satisfaits du contenu de leur travail (moyenne Fonction Publique : 74 %)
- 78 % des agents du Ministère sont satisfaits de l'ambiance au travail
- 73 % des agents du Ministère sont satisfaits des possibilités de formation professionnelle (moyenne Fonction Publique : 58 %)
- 55 % des agents du Ministère sont satisfaits de leur charge de travail, et 58 % sont satisfaits de la répartition de cette charge entre collègues
- 58 % des agents du Ministère sont satisfaits de leur rémunération (moyenne Fonction Publique : 44 %). **Vivent les primes !**
- 48 % seulement des agents du Ministère sont satisfaits de la manière dont leur travail est reconnu (moyenne Fonction Publique : 51 %)
- 39 % seulement des agents du Ministère sont satisfaits de leurs possibilités d'avancement (moyenne Fonction Publique : 50 %)
- 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 à la DGCCRF (24 %) et à la Douane (27 %). Ce chiffre de stress atteint des valeurs élevées parmi les cadres supérieurs de toutes les directions (jusqu'à 46 %).

Dans les discussions entre collègues, la question des effectifs et des suppressions d'emplois occupe toujours le devant de la scène (51 % des personnes interrogées citent ce thème), suivie de celle des conditions de travail (33 %), et de celle des restructurations (30 %), des stratégies et orientations de la direction (26 %). La qualité de service au client (8 %) et la réforme des retraites (6 %) sont en queue de peloton.

A noter pour cette 28^{ème} vague :

* On remarque, de plus en plus, **une insatisfaction importante parmi les agents des directions à réseaux**, les plus malmenés par les réformes, restructurations et suppressions d'effectifs : DGDDI, DGCCRF et DGFIP. A l'inverse, l'INSEE, la DGE et le SG souffrent moins, et il y plutôt fait bon vivre !

* La défiance des agents se reflète sur le crédit accordé aux sources d'information internes : 41 % seulement des agents 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 (62 %), identique à celle des intranets directionnels.

* On note toujours sur cette vague d'enquête **une nette dichotomie entre la perception qu'ont les cadres de leur vie au travail par rapport aux catégories d'exécution**. Les agents de catégorie C et B ne s'estiment pas excessivement stressés mais jugent leurs conditions de travail médiocres ; c'est l'inverse chez les cadres supérieurs qui s'estiment trop stressés mais ont une vision plutôt positive de leur qualité de vie au travail. C'est à la DGFIP et à la DGCCRF que la qualité de vie au travail est la moins bien perçue.

* On se demande toujours pourquoi les résultats de l'observatoire interne, communiqués de manière plus affinée à chaque direction, ne font pas l'objet d'une présentation et d'une analyse avec les OS directionnelles.

A quoi sert donc cet observatoire, si personne n'en tire d'enseignement concret ?