



Observatoire interne des ministères économiques et financiers - vague 30

Présentation des résultats

18 mars 2016

introduction

Objectifs :

- ▶ Suivre le climat social, l'état de mobilisation / adhésion des agents des ministères économiques et financiers aux projets stratégiques des ministères et de leurs Directions.
- ▶ Mettre en évidence les tendances profondes de l'opinion interne (vécu professionnel, motivation, conditions de travail, organisation, fonctionnement des services).

→ un outil de pilotage permettant d'accroître la capacité de changement des ministères et l'engagement des collaborateurs.

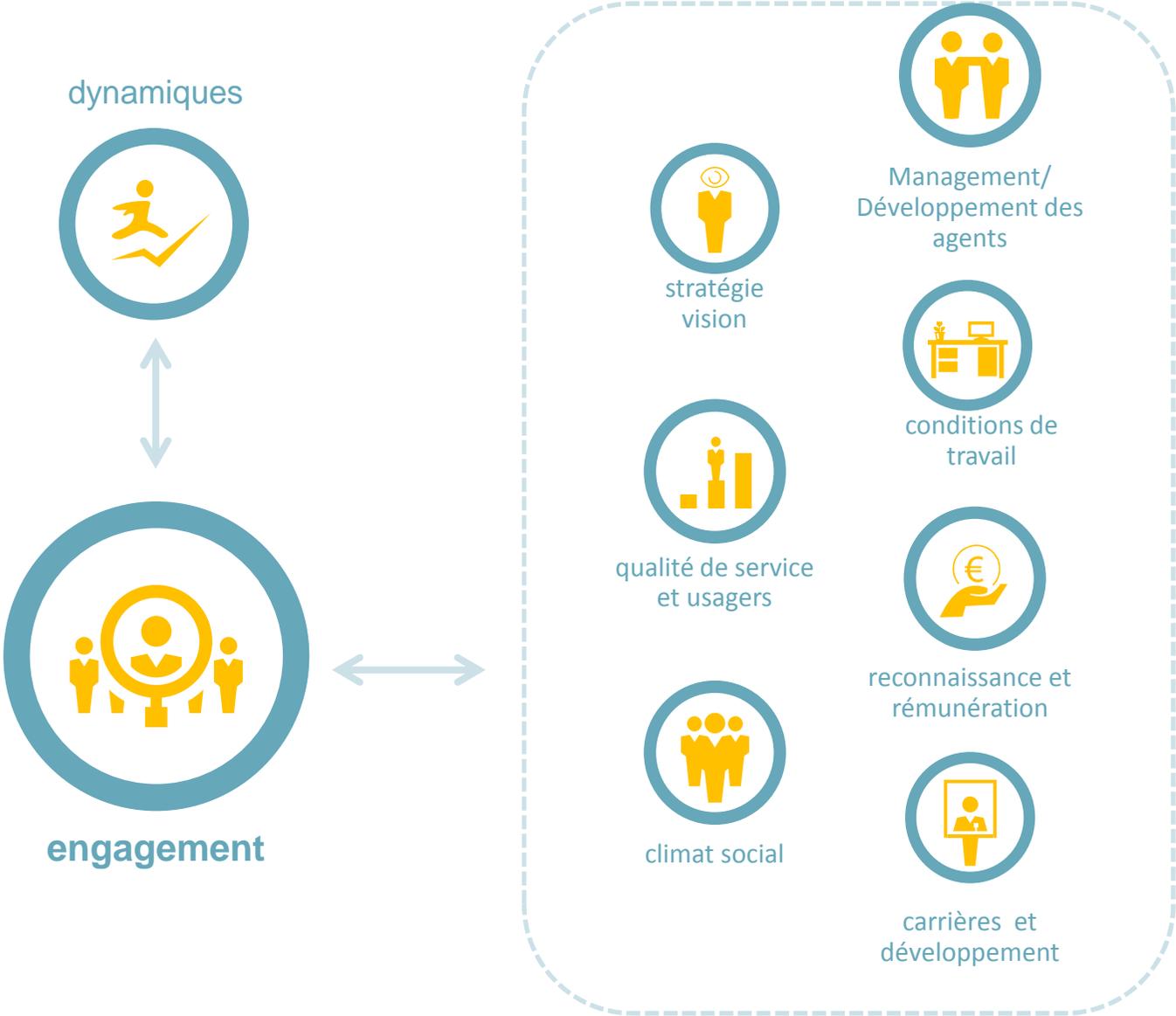
Modalités de réalisation

- ▶ Enquête téléphonique réalisée par Ipsos du **7 décembre 2015 au 18 janvier 2016** auprès d'un échantillon de 3152 agents des deux ministères.
- ▶ On **sur-échantillonne** les directions suivantes : INSEE, DGCCRF, DGE 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.
- ▶ Les résultats de l'Observatoire sont comparés aux vagues précédentes ainsi qu'aux référentiels Ipsos pour la Fonction Publique d'Etat (RED 2015).

Structure de l'échantillon

| | Entretiens réalisés | Entretiens redressés |
|---|---------------------|----------------------|
| Ensemble | 3152 | 3152 |
| MFCP | 2872 | 3068 |
| MEIN | 280 | 85 |
| DGFIP | 1816 | 2398 |
| DGDDI | 399 | 354 |
| <i>Dont branche opérations commerciales</i> | 127 | 114 |
| <i>Dont branche surveillance</i> | 176 | 162 |
| <i>Dont administration générale</i> | 85 | 70 |
| DGCCRF | 168 | 65 |
| INSEE | 311 | 124 |
| DGE | 112 | 20 |
| SECRETARIAT GENERAL | 193 | 52 |
| AUTRES DIRECTIONS | 153 | 140 |
| Catégorie A | 1130 | 941 |
| <i>Dont A+</i> | 417 | 345 |
| Catégorie B | 1259 | 1252 |
| Catégorie C | 763 | 959 |
| Administration centrale | 724 | 270 |
| Services déconcentrés | 2428 | 2882 |

Observatoire Interne vague 30



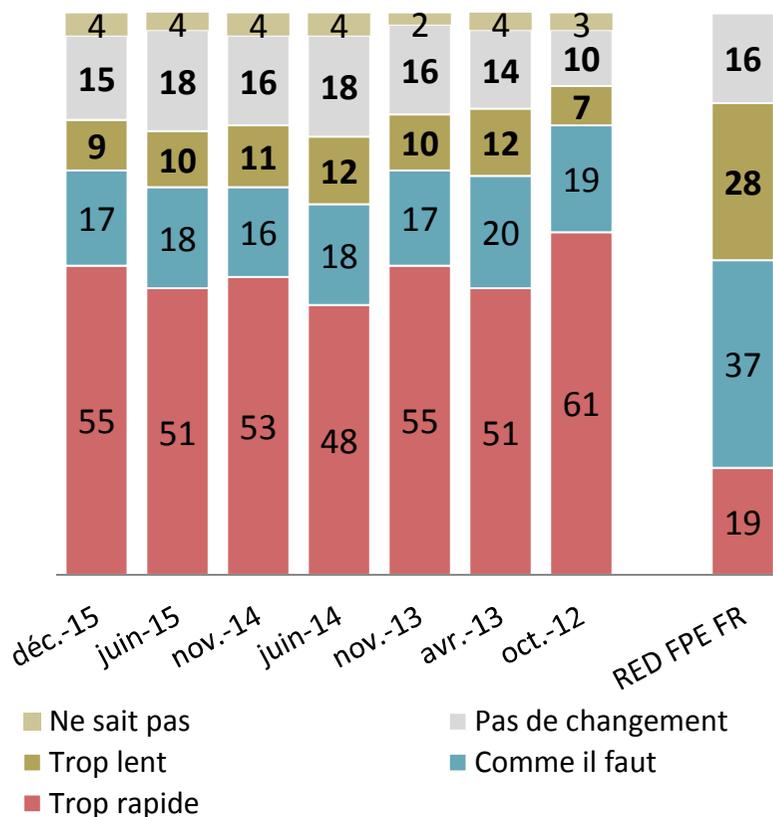


dynamiques

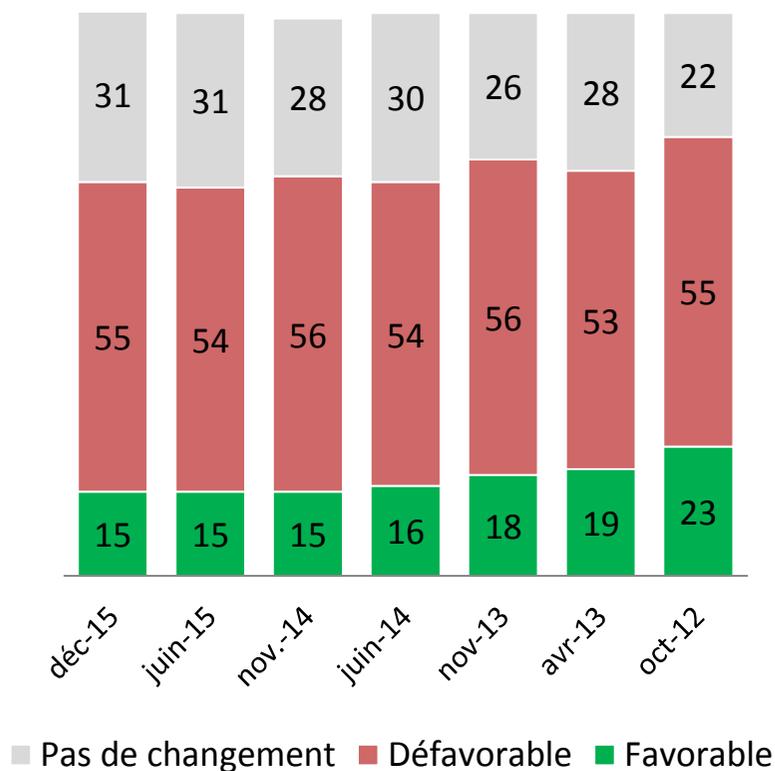


Un rythme des changements un peu plus marqué depuis juin 2014

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



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

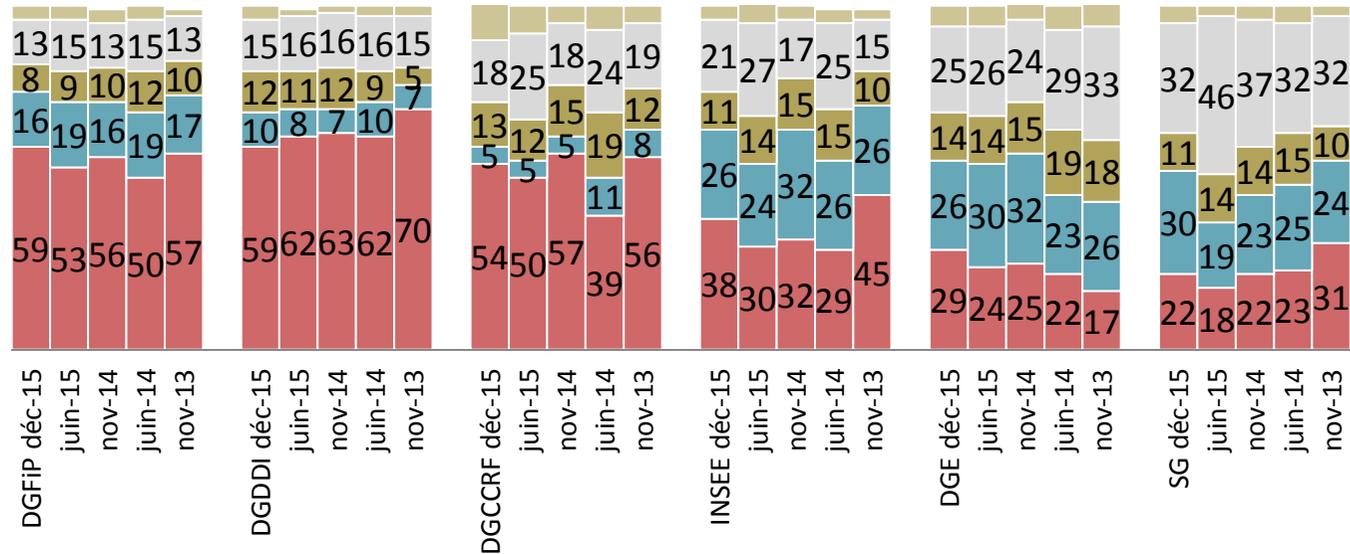




Des perceptions toujours très différentes et des évolutions contrastées selon les directions

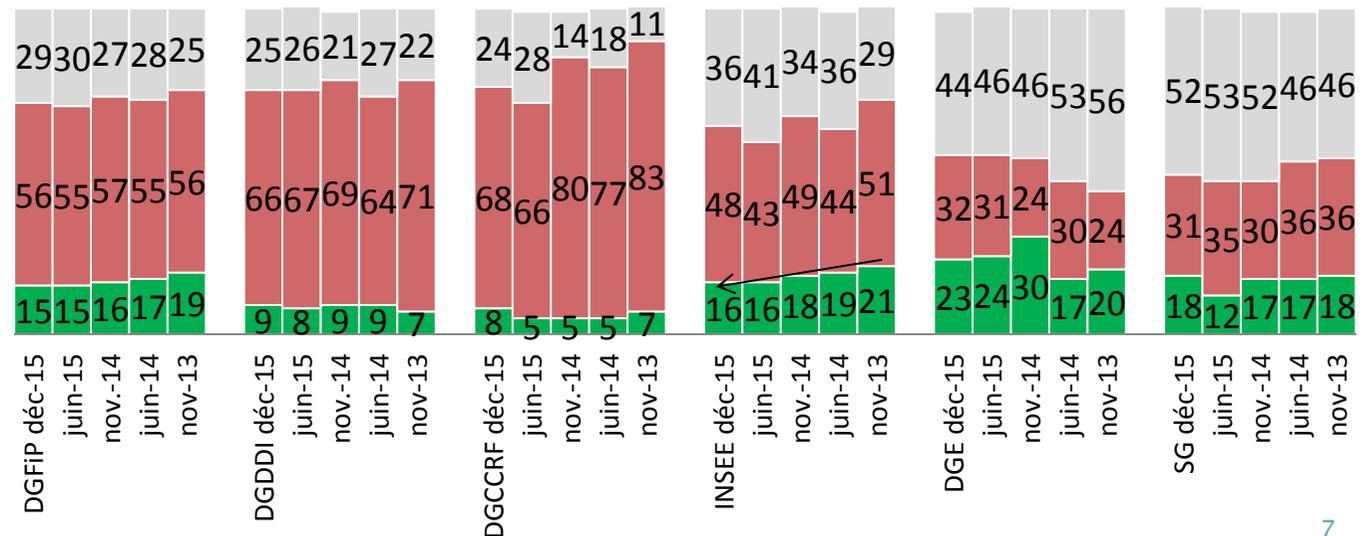
Le rythme du changement dans votre Direction vous semble aujourd'hui...? (%)

- Ne sait pas
- Pas de changement
- Trop lent
- Comme il faut
- Trop rapide



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

- Favorable
- Défavorable
- Pas de changement

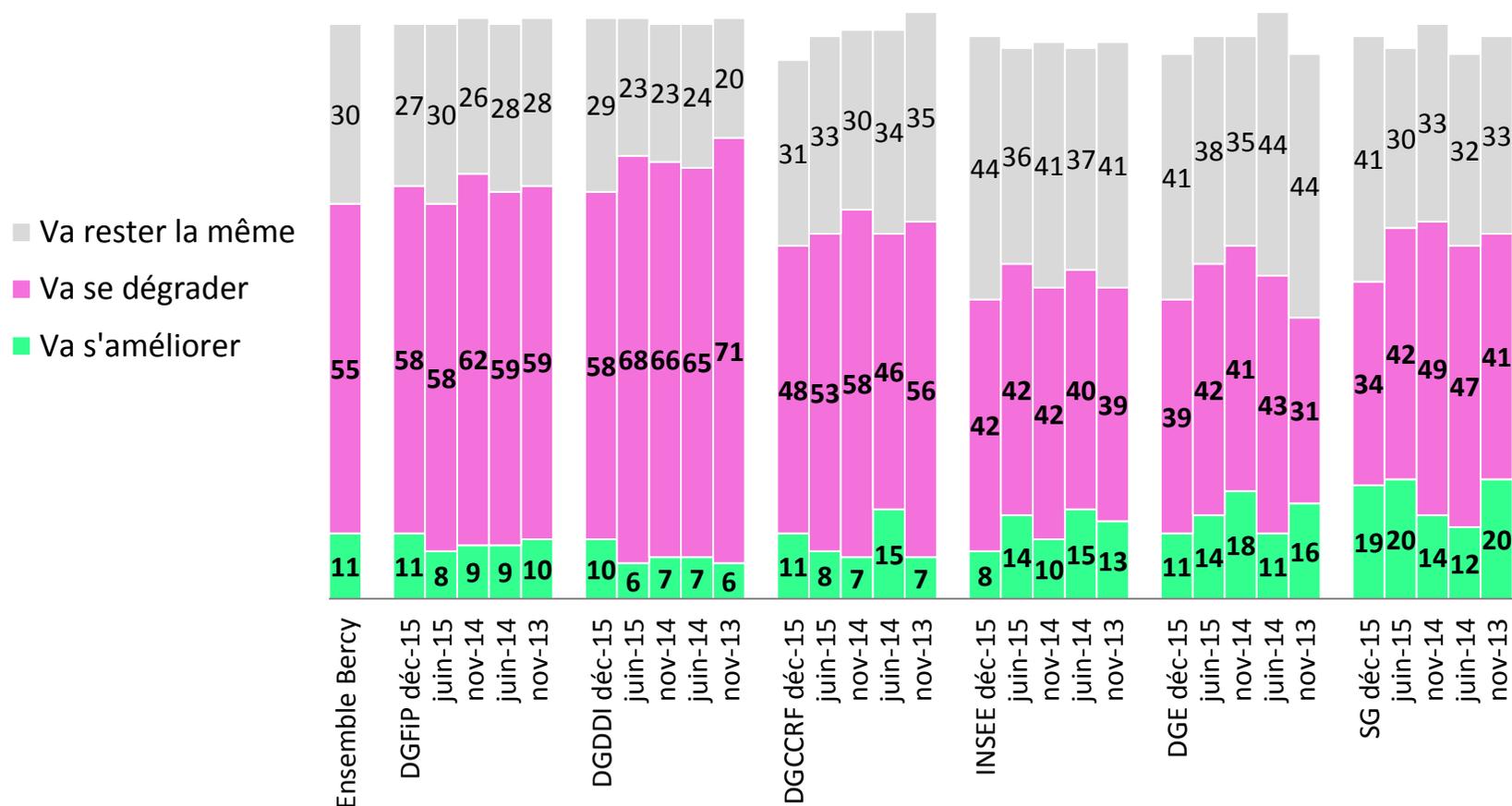




55% des agents anticipent une dégradation de leur situation personnelle (-2 points par rapport à juin)

→ des perceptions moins négatives à la DGDDI (-10 points) et à la DGCCRF (-5 points)

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

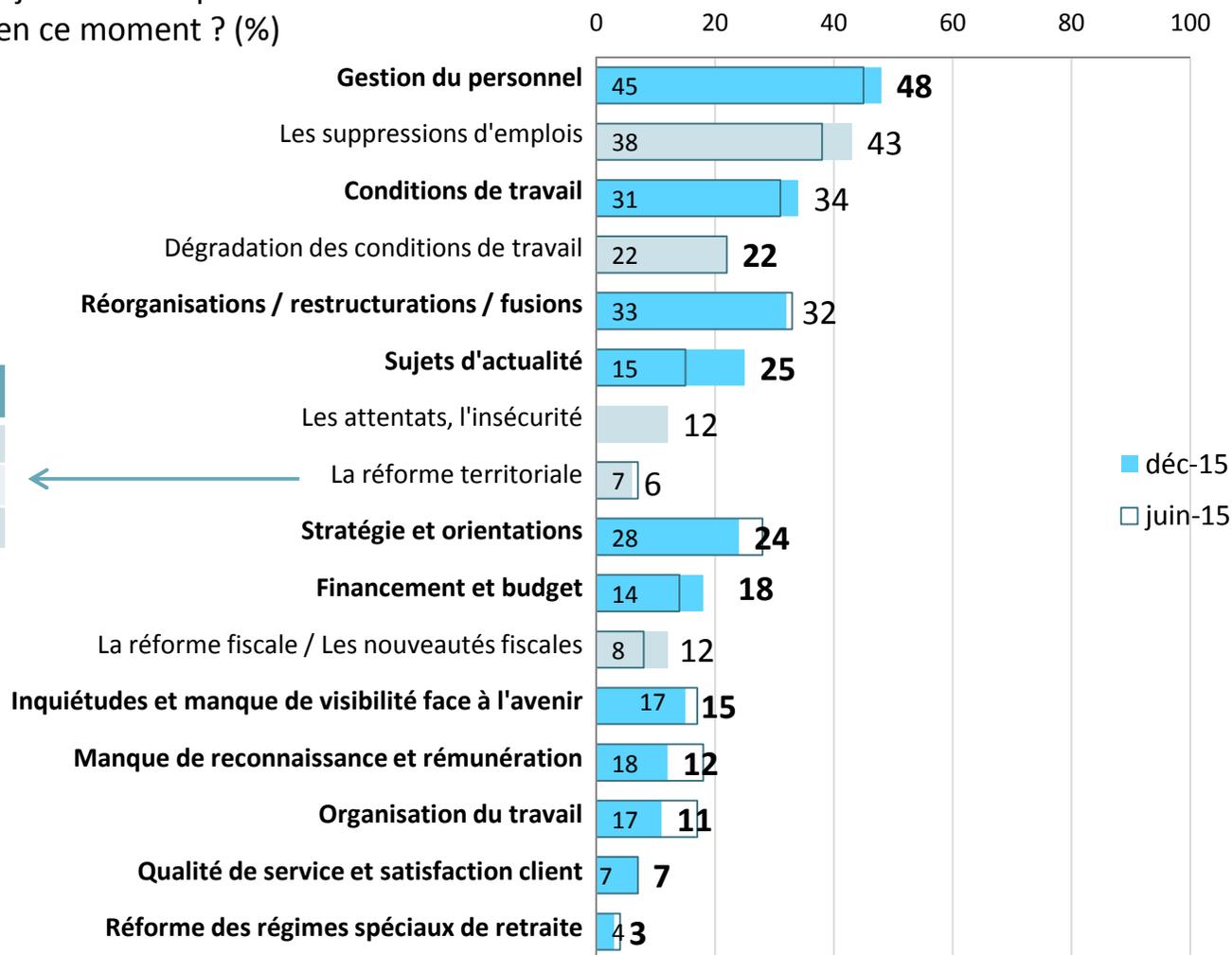




Les sujets dont 'on parle' : remontée des préoccupations autour des suppressions d'emplois et des conditions de travail. La réforme territoriale focalise fortement l'attention des agents à l'INSEE, à la DGE et à la DGCCRF (même si moins qu'en juin).

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

| | Juin-15 | Déc-15 |
|--------|---------|--------|
| DGCCRF | 41 | 33 |
| INSEE | 50 | 56 |
| DGE | 45 | 48 |





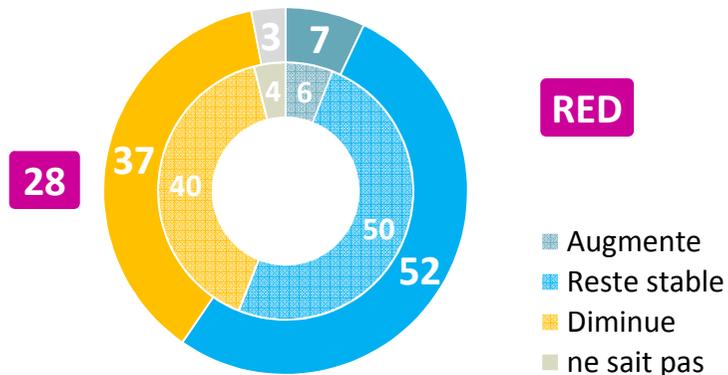
engagement



Les composantes de l'engagement : la motivation progresse par rapport à juin mais demeure inférieure au comparatif Ipsos RED, la satisfaction de travailler au sein de Bercy est stable.

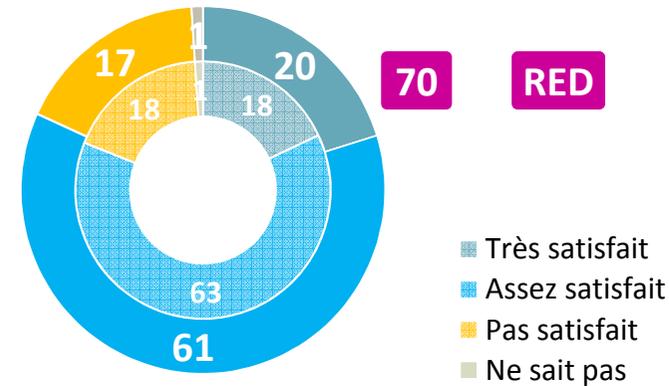
Motivation

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



Satisfaction

Êtes-vous satisfait de travailler dans ce ministère ? (%)

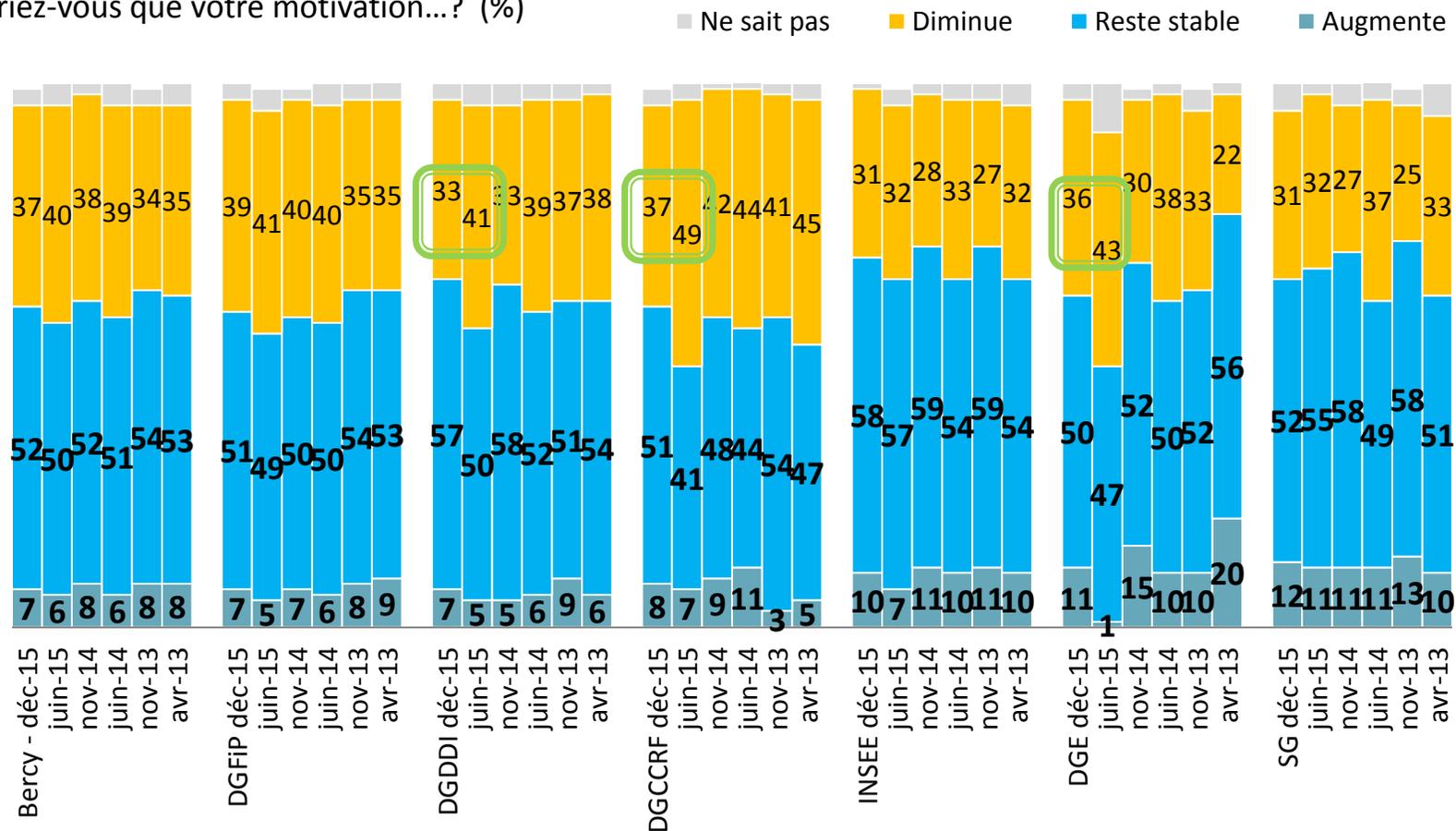




La motivation des agents globalement stable sur un an

→ recul notable d'une démotivation potentielle à la DGDDI, la DGCCRF et à la DGE, après les pics enregistrés en juin, et retour à une tendance plus conforme aux moyennes de long terme

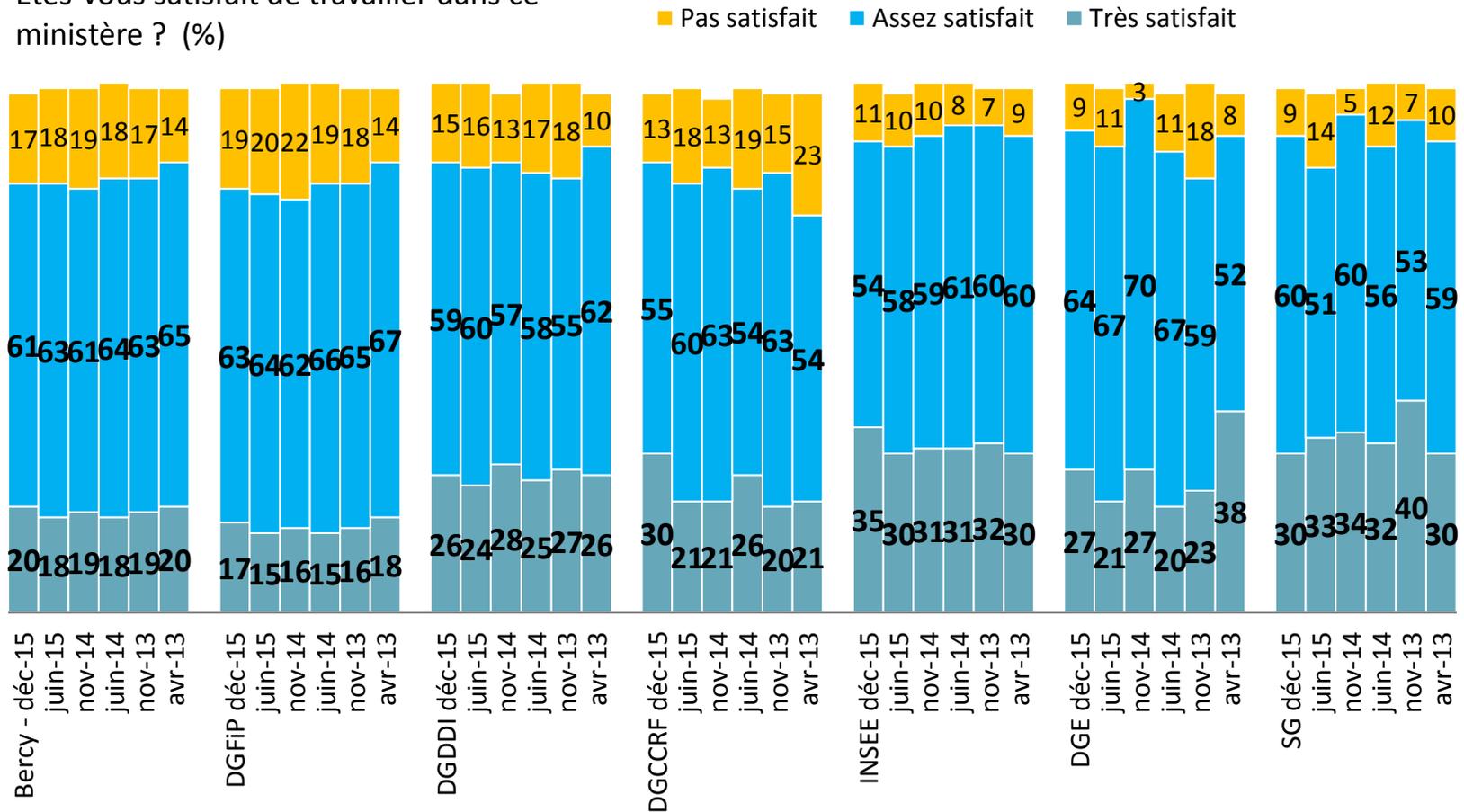
Diriez-vous que votre motivation...? (%)

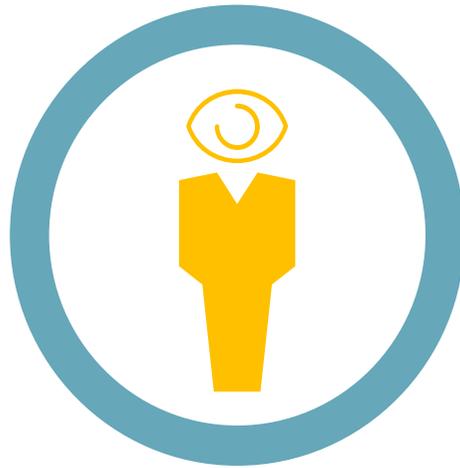




La satisfaction globale de travailler au sein des ministères économiques et financiers est toujours très élevée dans l'ensemble des directions. Stabilisation à la DGFIP, progression à la DGCCRF.

Êtes-vous satisfait de travailler dans ce ministère ? (%)





stratégie - vision

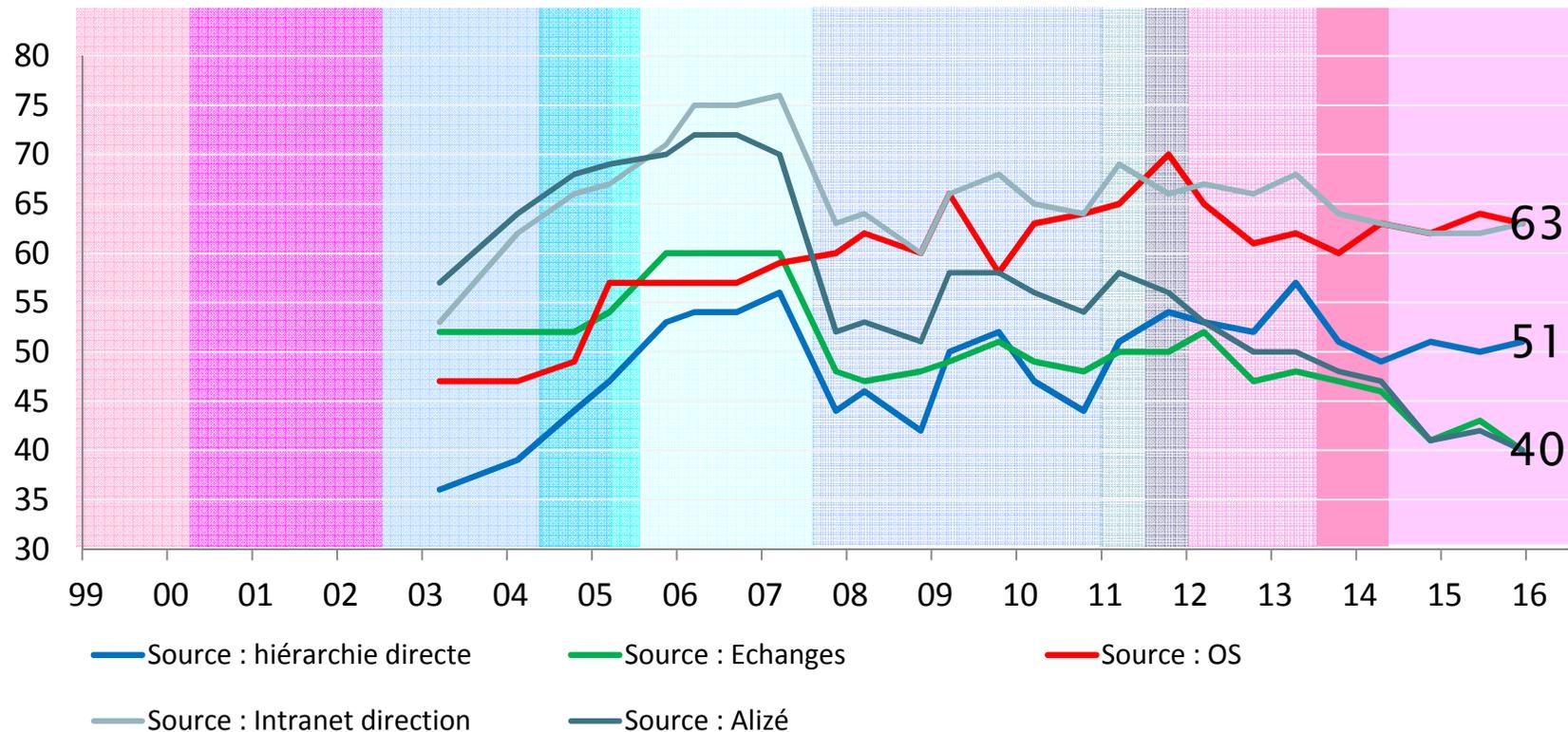


L'audience des sources d'information sur les réformes.

→ stabilité pour les OS, la hiérarchie directe et les intranets.

Echanges et Alizé en perte de vitesse.

Diriez-vous de chacune des sources d'information suivantes qu'elle vous apporte beaucoup, assez, assez peu ou pas du tout d'informations sur les réformes en cours au sein de votre ministère ? (% ST beaucoup + assez)

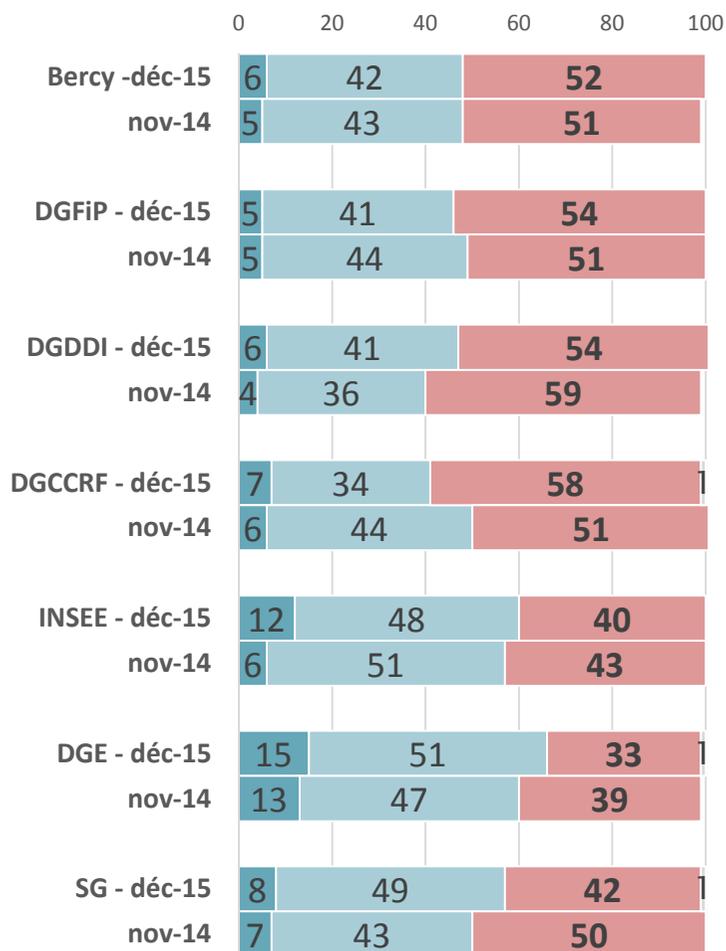




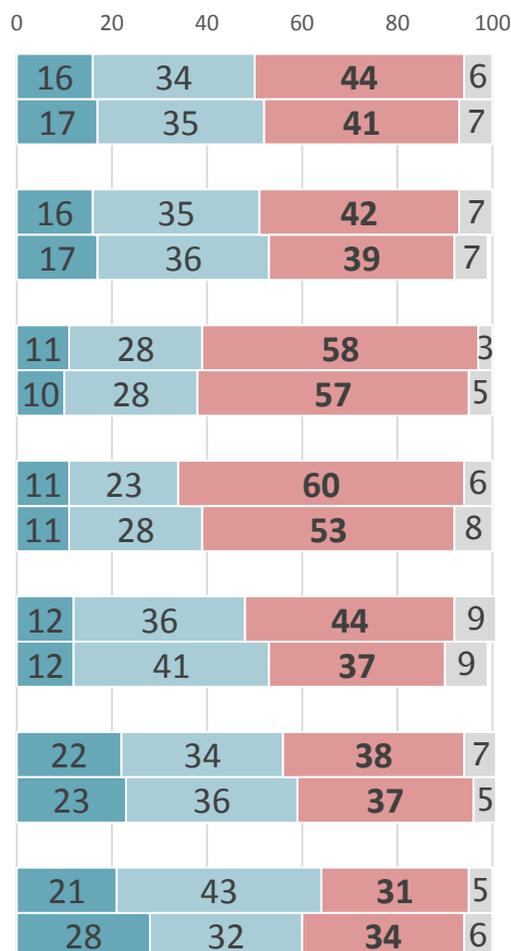
La majorité des agents s'estime insuffisamment informée sur les réformes et projets en cours dans les directions à réseau et la hiérarchie directe manque de points d'appui pour relayer efficacement les informations.

Diriez-vous que vous êtes bien informé sur les réformes et projets en cours au sein de votre direction ? (% ST D'accord)

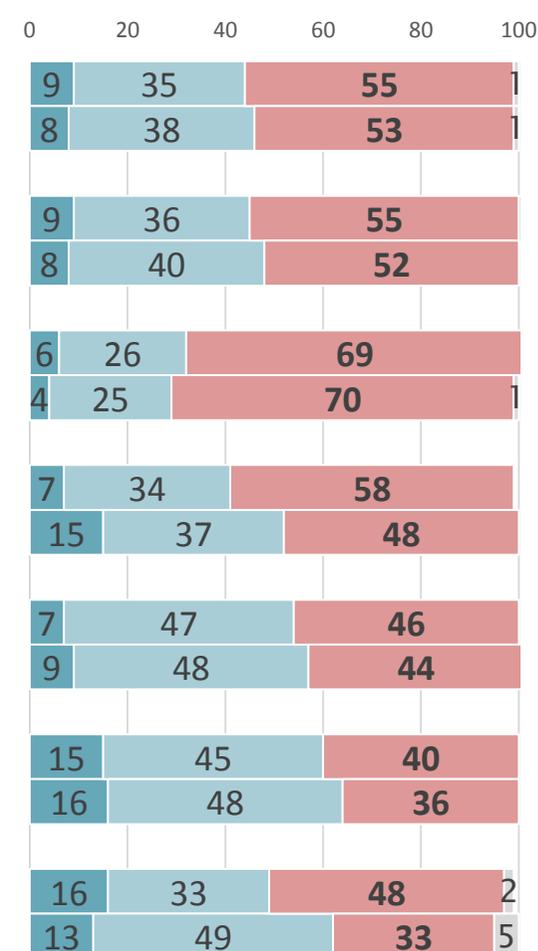
■ Oui, tout à fait ■ Oui plutôt ■ Non ■ Ne sait pas



Votre supérieur direct dispose de tous les éléments nécessaires pour informer son équipe sur les réformes et les projets en cours? (% ST D'accord)



En tant qu'encadrant, estimez-vous que vous disposez de tous les éléments d'information nécessaires pour communiquer sur les réformes et projets en cours auprès de vos collaborateurs ? (% ST D'accord)





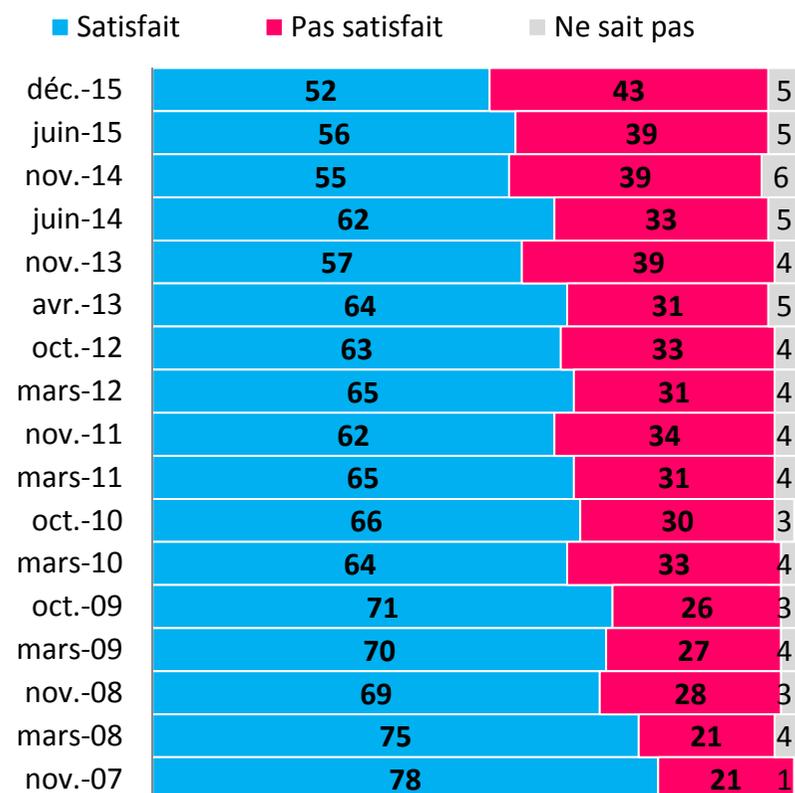
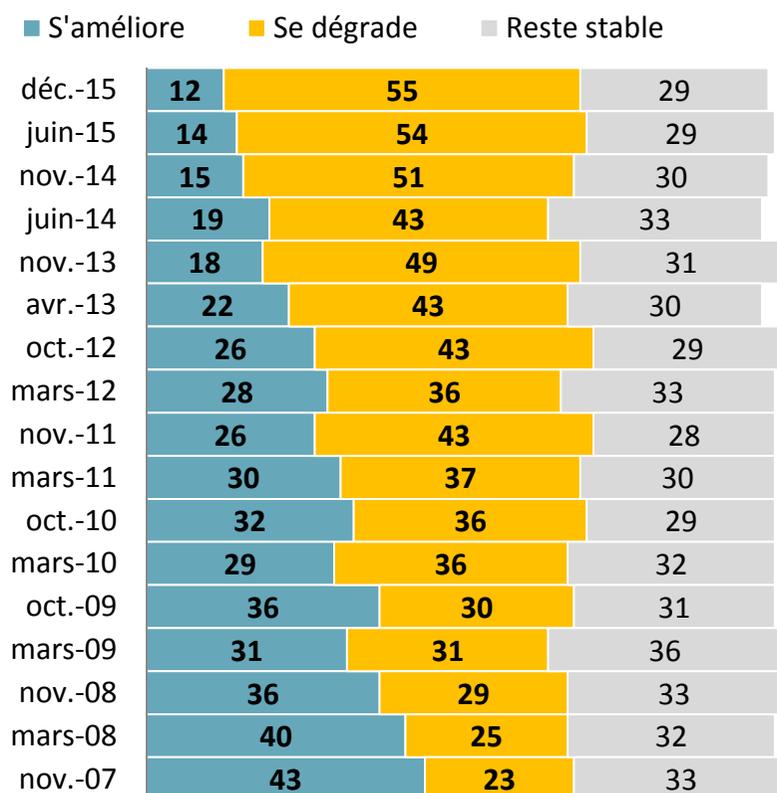
qualité de service
- usagers



Evolution de la qualité de service : la perception d'une dégradation continue à progresser au global

→ le niveau de satisfaction s'érode en parallèle

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...? (%) Êtes-vous satisfait de la qualité de service...? (%)



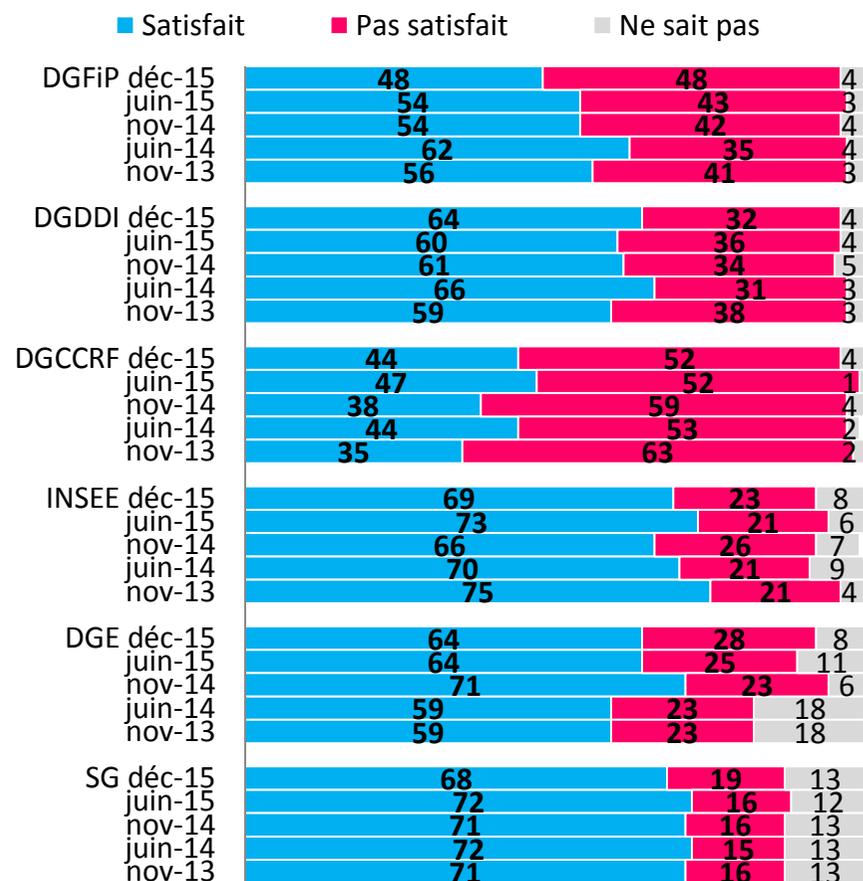
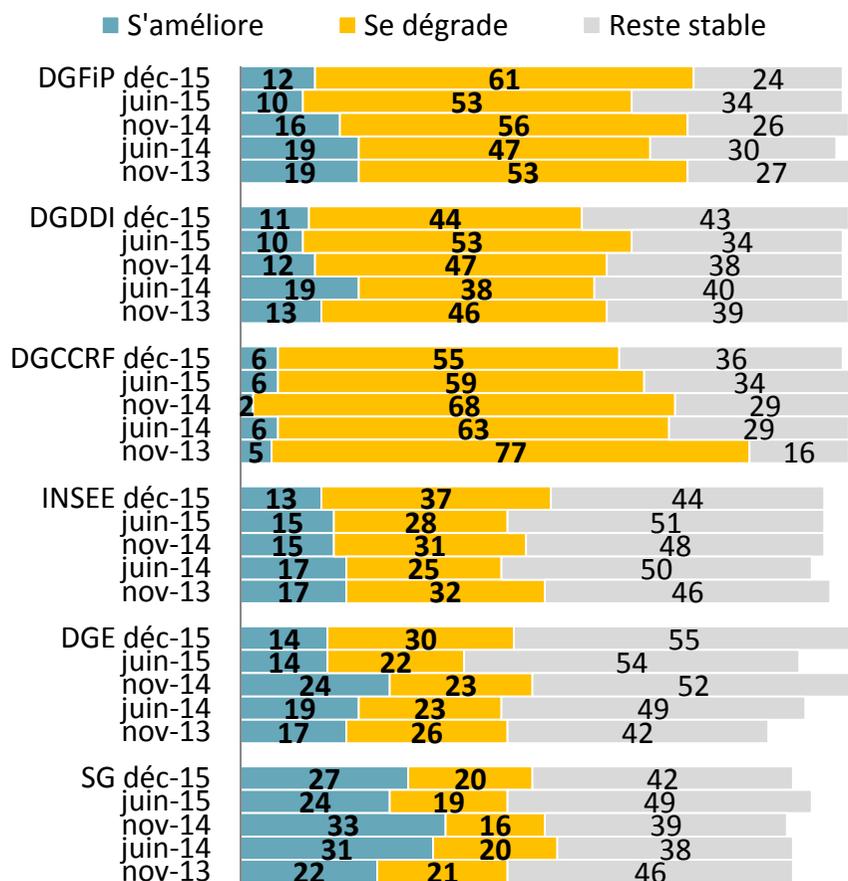


Des évolutions très différentes d'une direction à l'autre

- forte dégradation à la DGFIP sur cette vague d'enquête pour les deux indicateurs
- poursuite d'une tendance moins négative à la DGCCRF et à la DGDDI

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...? (%)

Êtes-vous satisfait de la qualité de service...? (%)



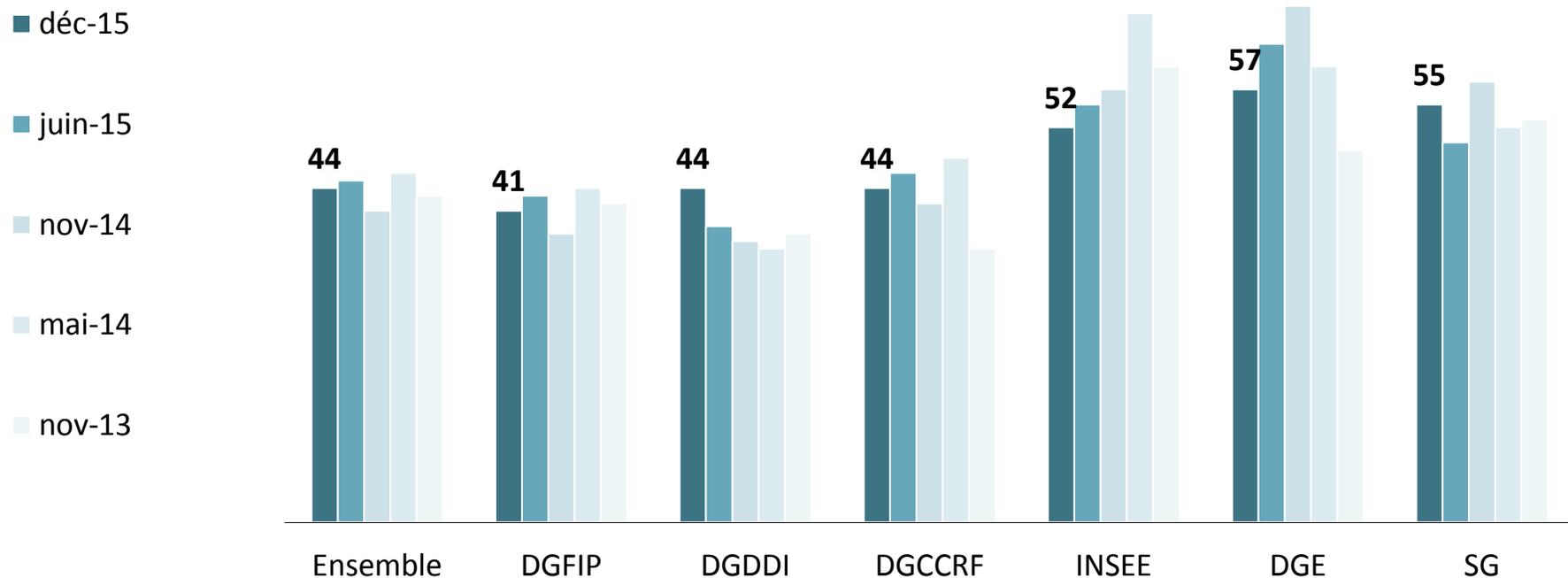


climat social



Une perception du climat social stable au global ; amélioration sur un an à la DGDDI, légères baisses à l'INSEE et à la DGE

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





Une conflictualité plutôt contenue dans l'ensemble

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

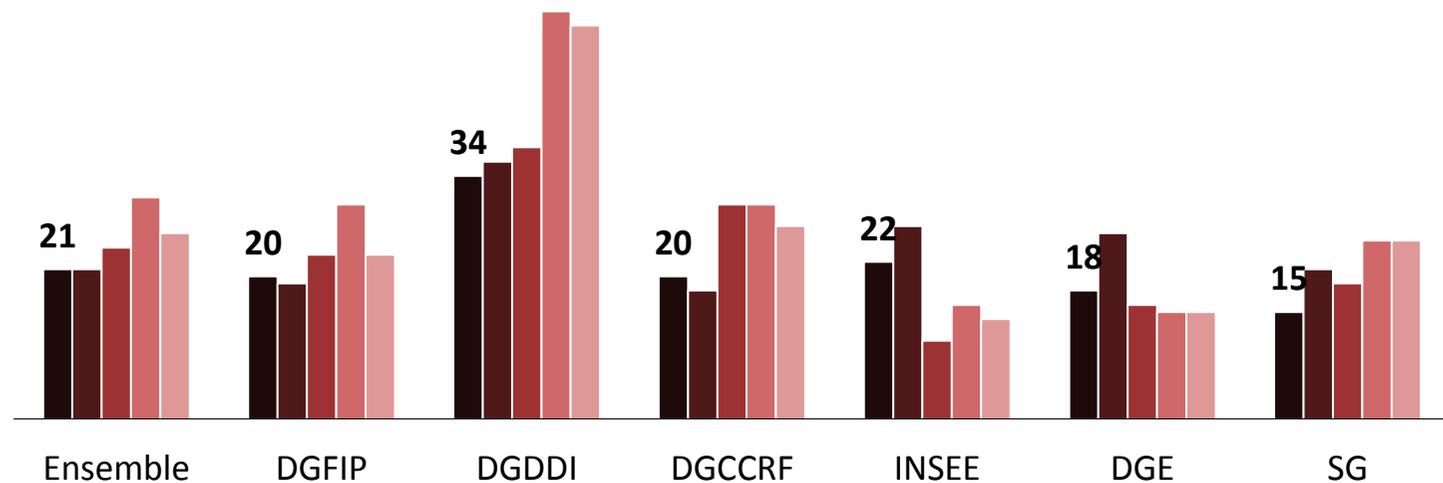
■ déc-15

■ juin-15

■ nov-14

■ mai-14

■ nov-13



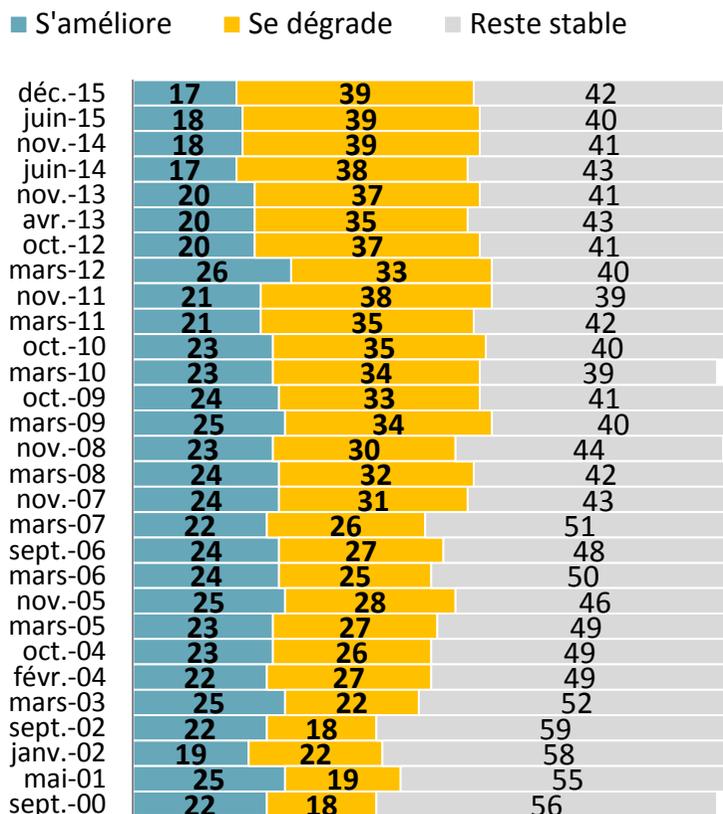


Management -
développement
des agents



Le contenu du travail réalisé et le développement des compétences par la formation sont toujours très bien évalués et au-dessus des comparatifs (RED).

En ce qui concerne l'enrichissement des métiers/fonctions, pouvez-vous me dire si la situation au sein de votre Direction...? (%)



Êtes-vous satisfait ...? (% satisfait)

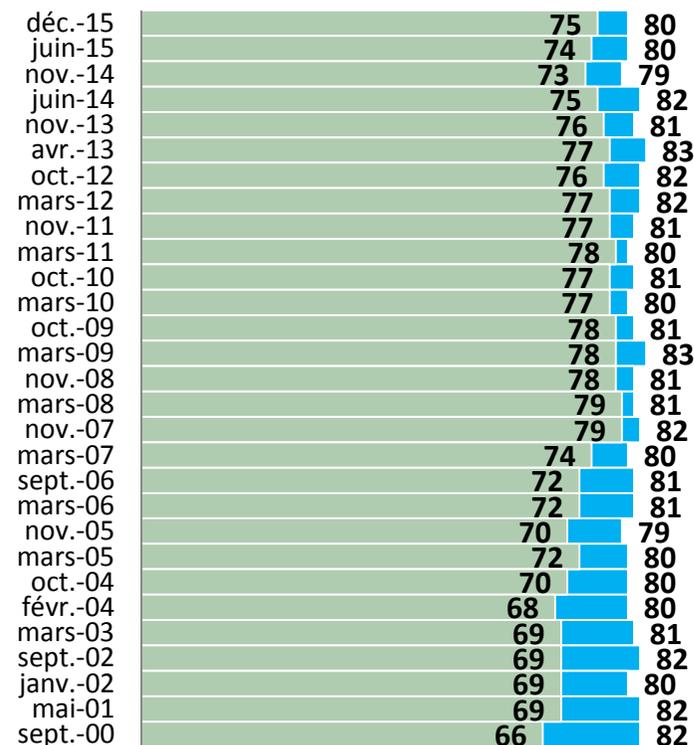
RED

73

59

■ Contenu

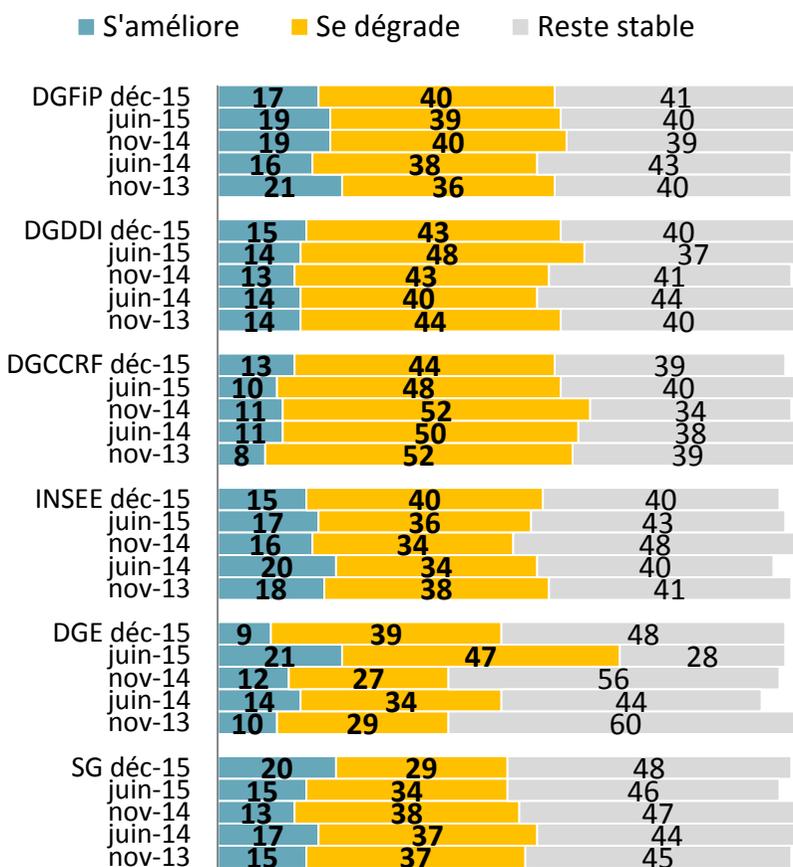
■ Formation



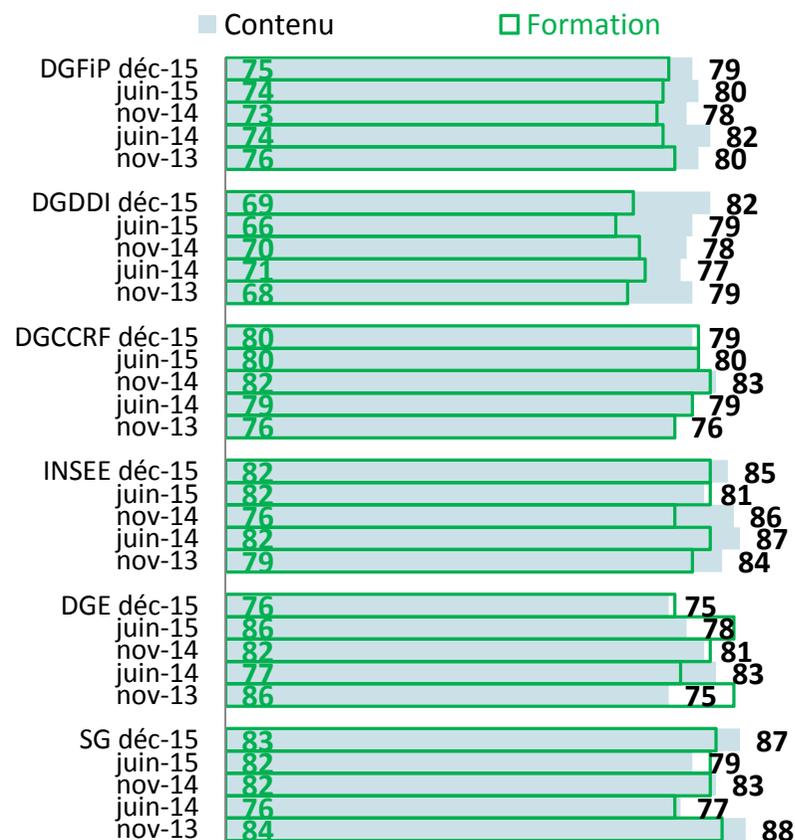


Des résultats qui restent plutôt homogènes selon les directions

En ce qui concerne l'enrichissement des métiers/fonctions, pouvez-vous me dire si la situation au sein de votre Direction...? (%)



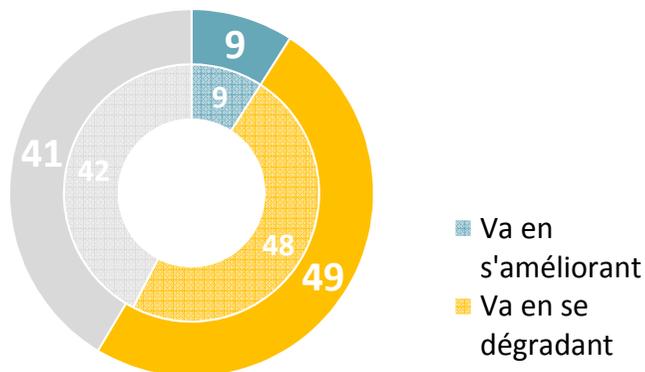
Êtes-vous satisfait ...? (% satisfait)



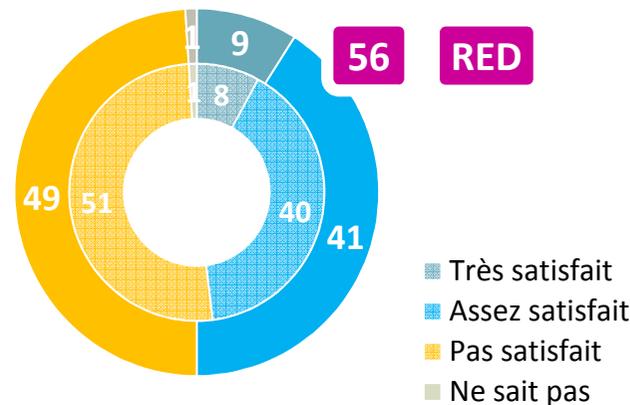


Les avis demeurent partagés sur l'écoute mais deux tiers des agents sont satisfaits de la relation à l'encadrement de proximité

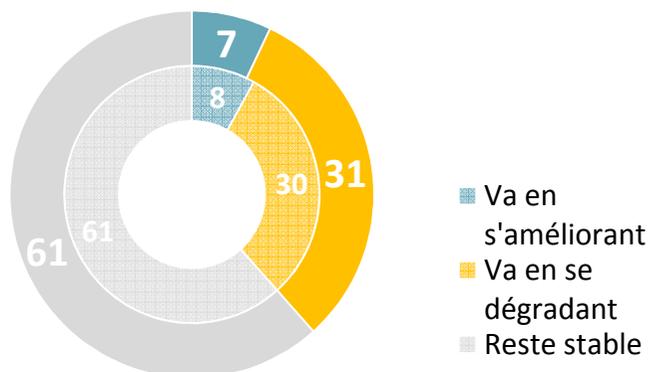
En ce qui concerne l'écoute des agents, pouvez-vous me dire si la situation au sein de votre Direction...? (%)



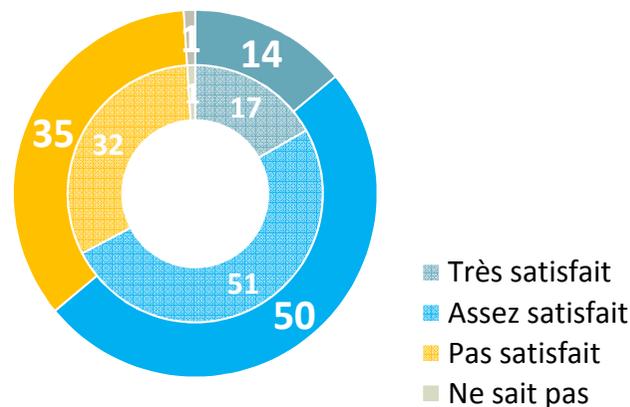
Êtes-vous satisfait de la possibilité de faire passer ses idées...? (%)



En ce qui concerne les relations avec la hiérarchie, pouvez-vous me dire si la situation au sein de votre Direction...? (%)



Êtes-vous satisfait des relations avec la hiérarchie...? (%)



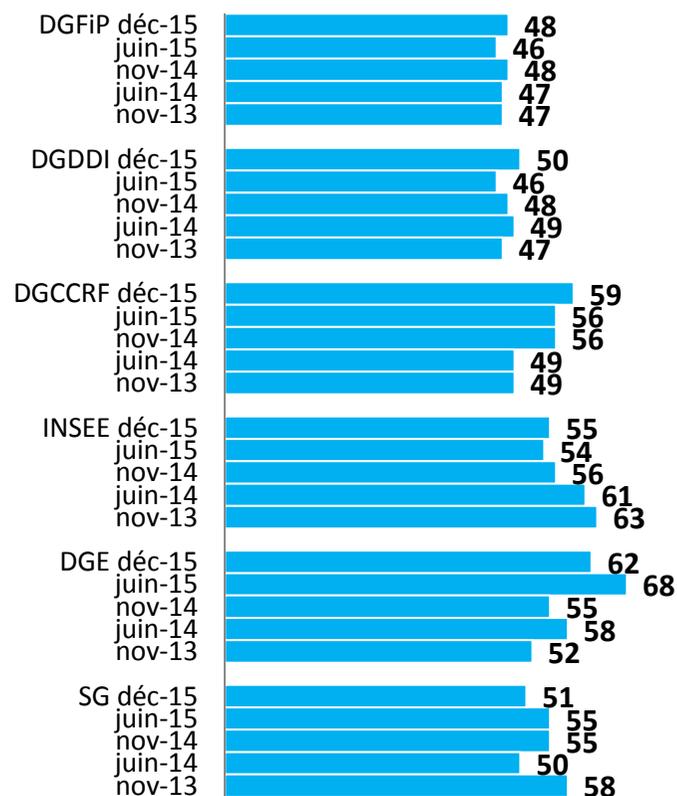


Des évolutions contrastées selon les Directions

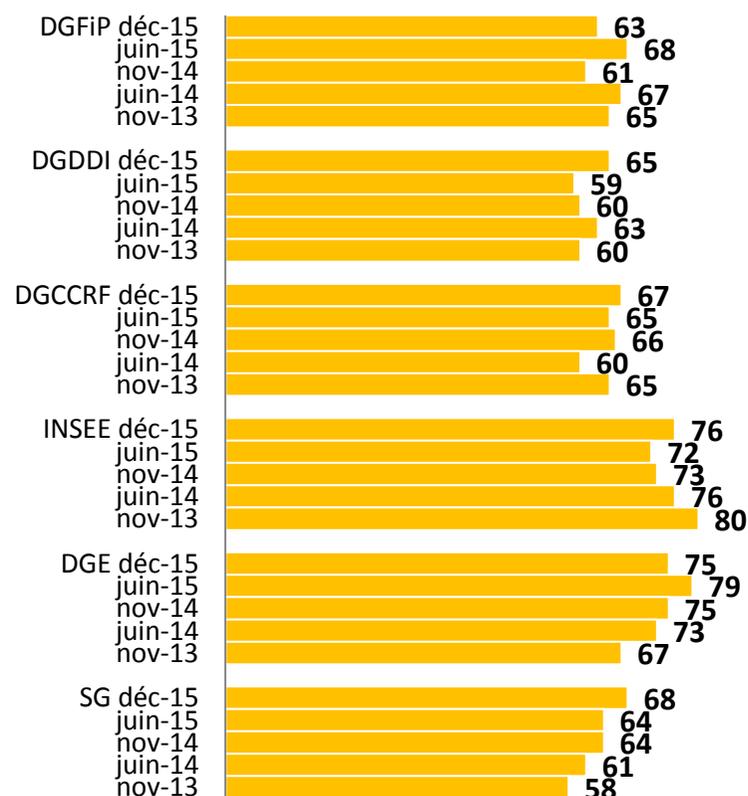
→ possibilité de faire passer ses idées : amélioration à la DGCCRF, tendance à la baisse à l'INSEE

→ relations à la hiérarchie : hausse significative à la DGDDI (+ 6 points)

Êtes-vous satisfait de la possibilité
de faire passer ses idées?
(% satisfait)



Êtes-vous satisfait des relations avec
la hiérarchie ? (% satisfait)



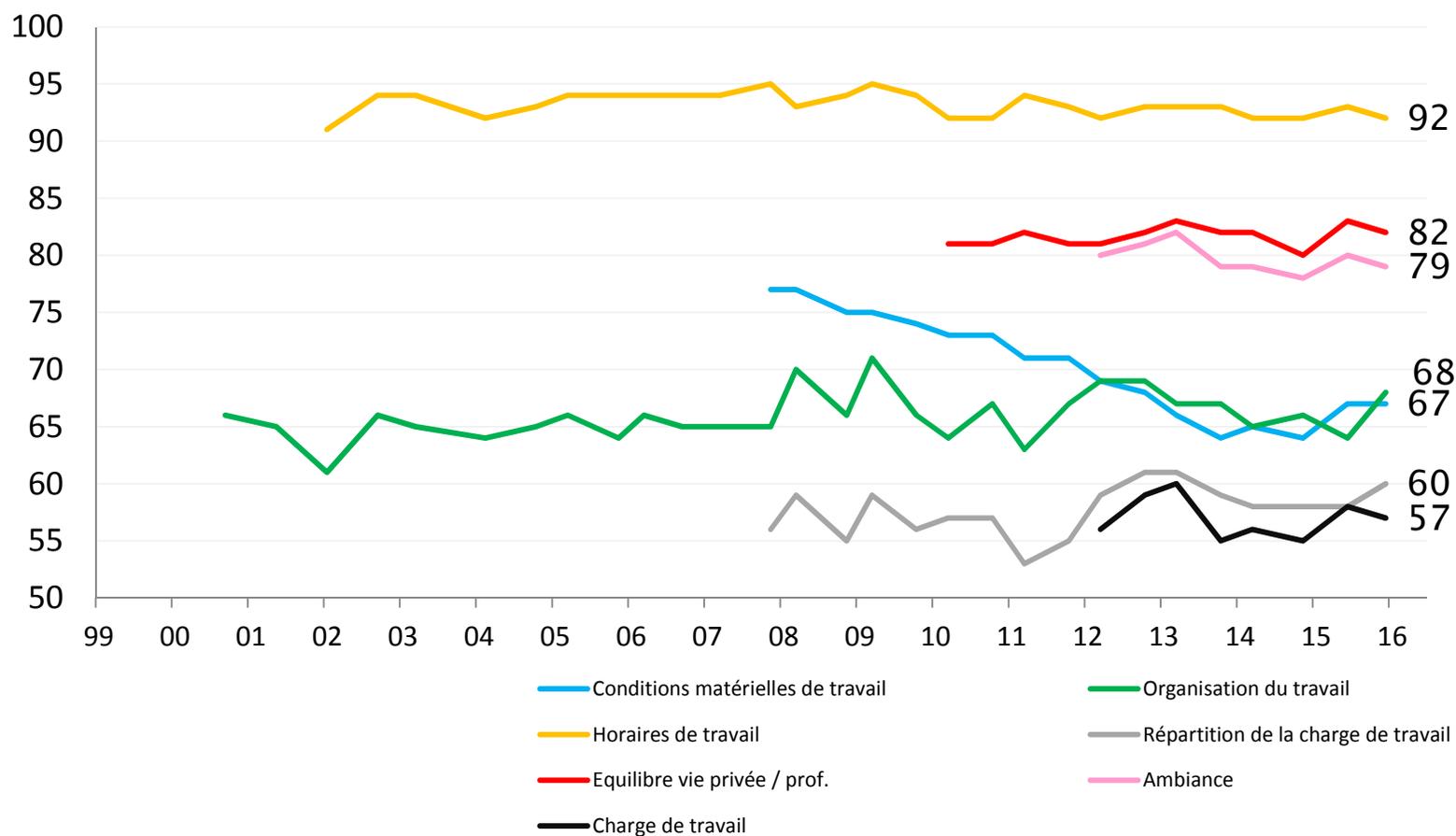


conditions de
travail



Une amélioration du ressenti sur l'organisation (+4 points) et un arrêt de la dégradation sur les conditions matérielles de travail. Les fondamentaux de la satisfaction restent solides (horaires, équilibre de vie, ambiance).

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

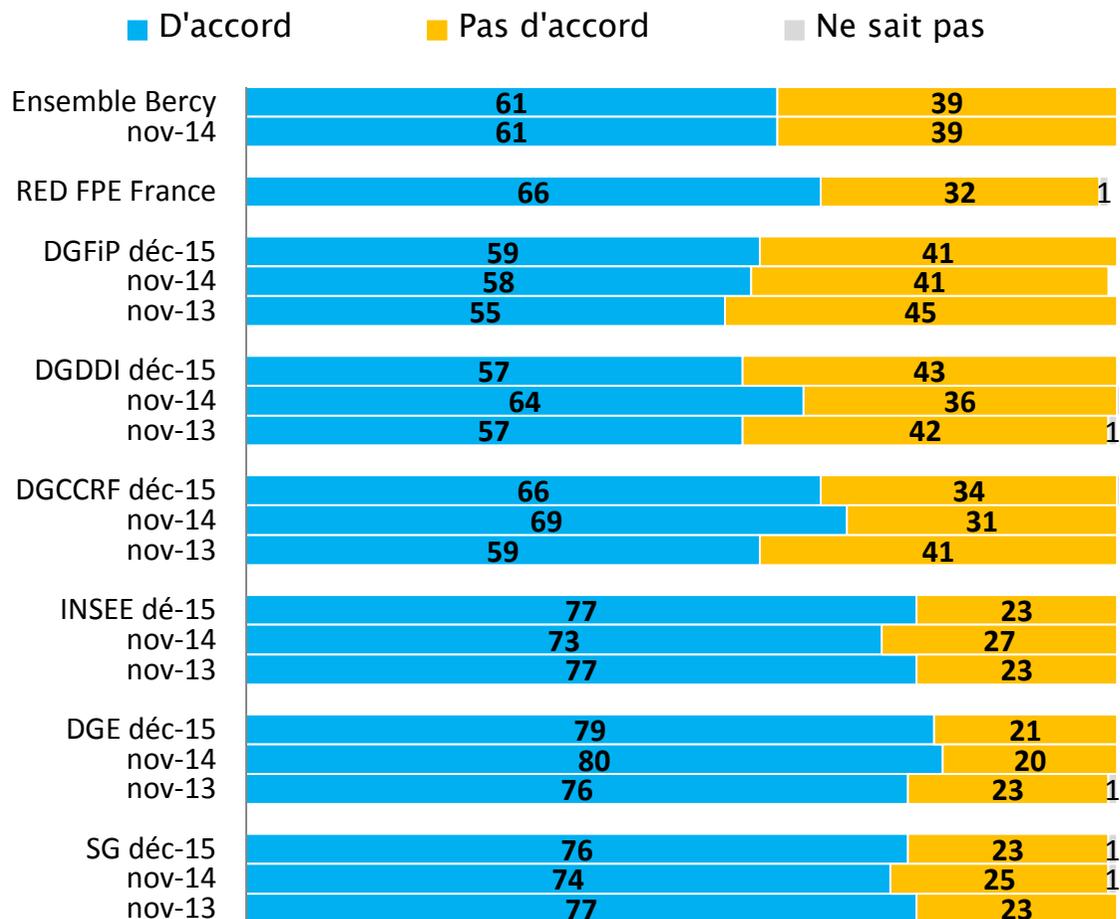




Six agents sur dix estiment avoir les ressources, les outils et le soutien nécessaires pour bien faire leur travail

→ tendance à l'amélioration à la DGFIP sur deux ans

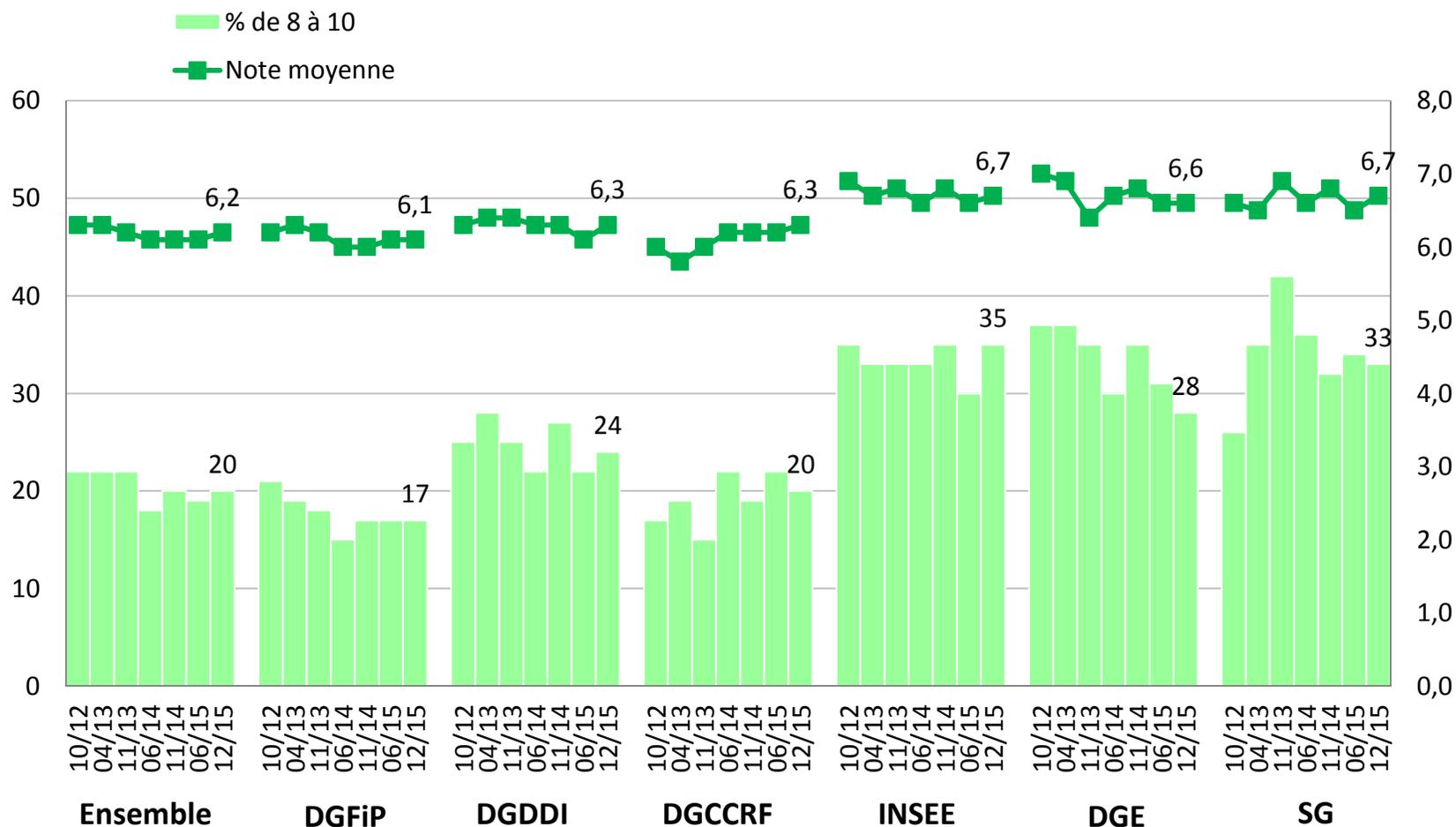
Diriez-vous que vous disposez des ressources, des outils et du soutien nécessaires pour bien faire votre travail ? (%)





Qualité de vie au travail : des résultats en légère amélioration mais qui restent en deçà de la moyenne de la fonction publique d'Etat (note moyenne de 6,7/10, 41% notent de 8 à 10)

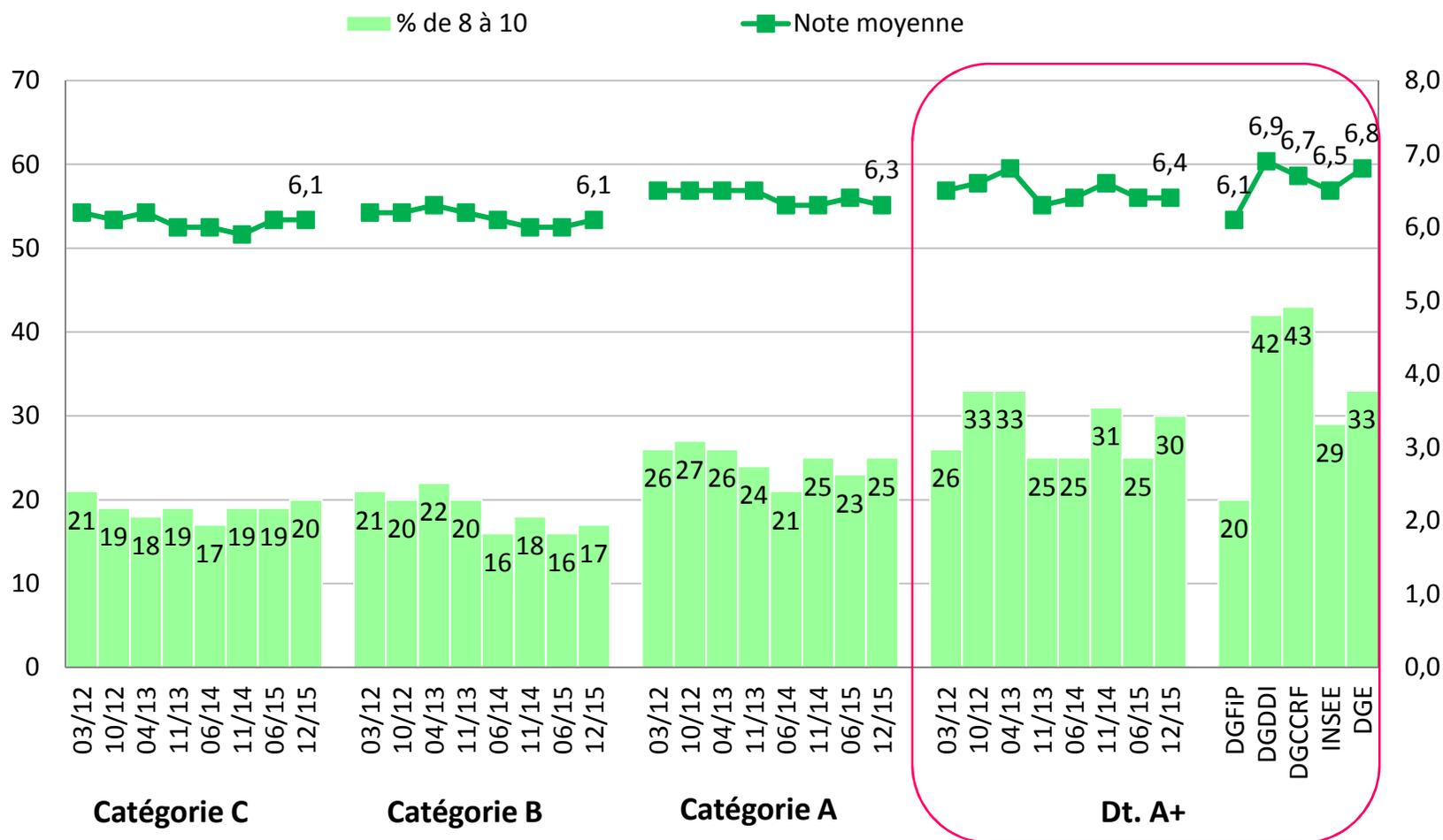
Et si, sur une échelle de 1 à 10, vous deviez noter votre qualité de vie au travail, quelle note donneriez-vous ?





Qualité de vie au travail (détail par catégorie)

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

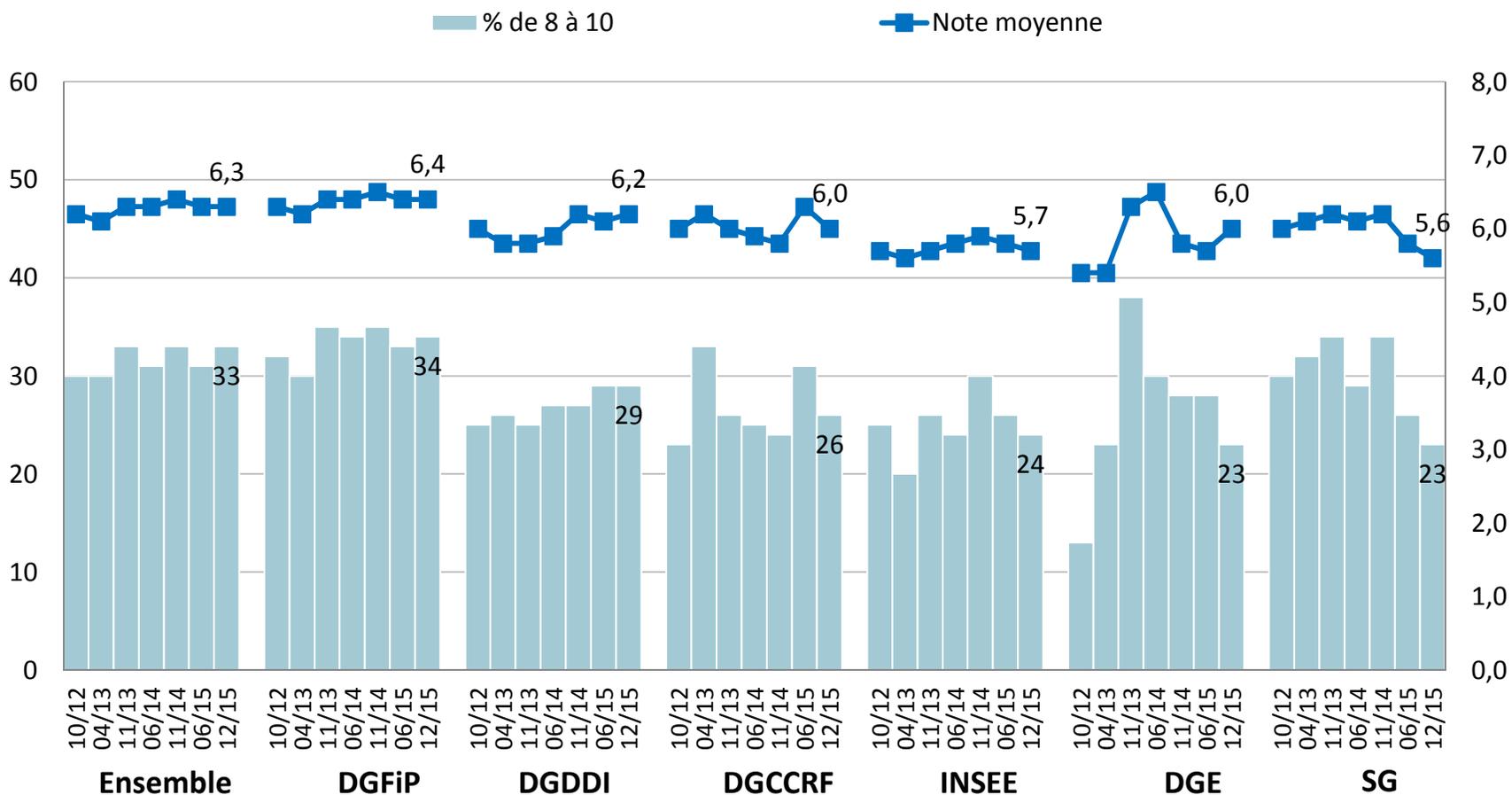




Le stress ressenti au travail demeure en deçà de la moyenne des agents de la FPE. Des baisses à l'INSEE, à la DGCCRF et au SG.

→ FPE : note moyenne de 6,8/10 et 45% de notes de 8 à 10

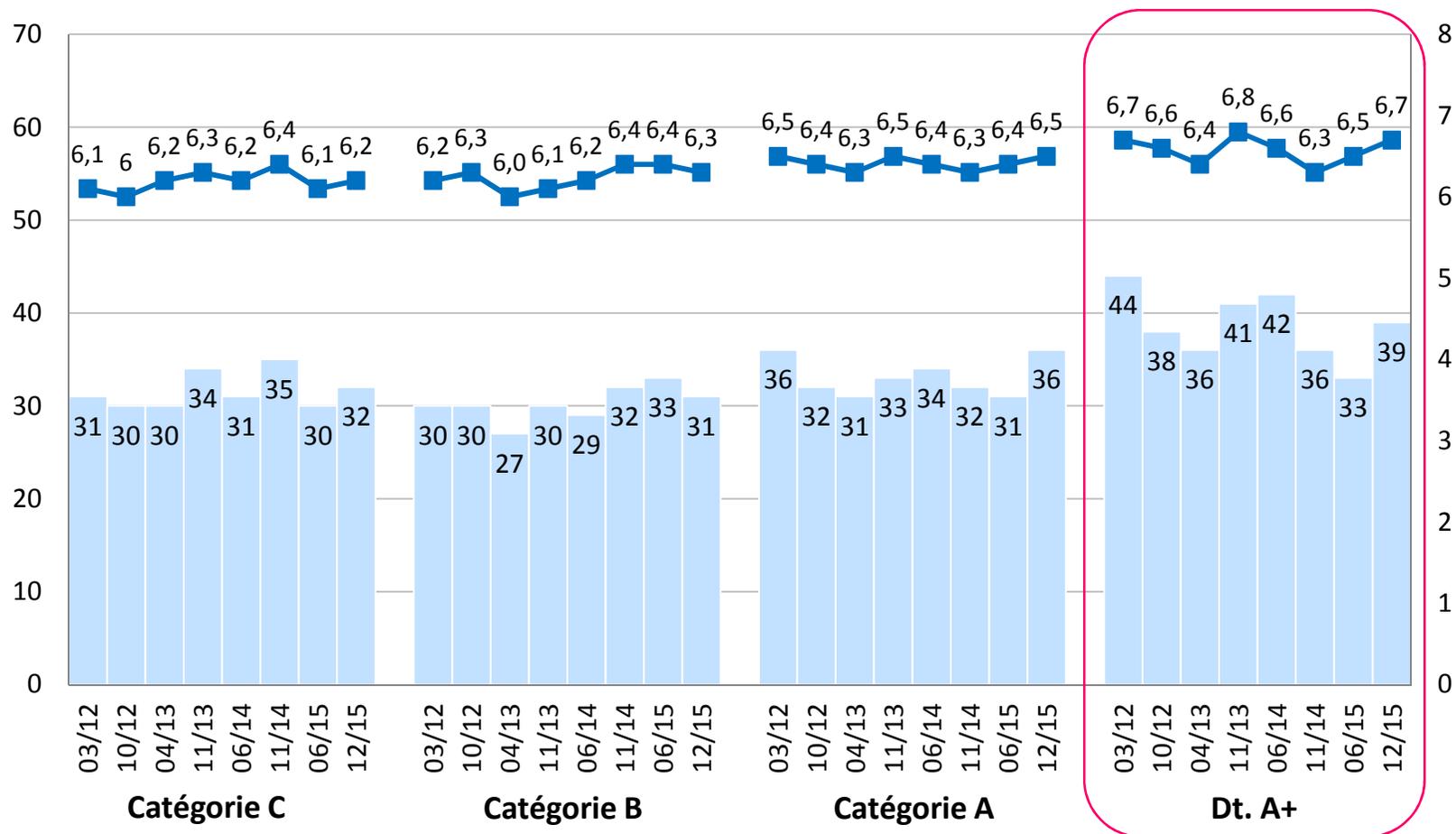
Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous la quantité de stress liée à votre travail ? (note moyenne et % de notes de 8 à 10)





Stress au travail : le stress tend à s'accroître chez les A et A+

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)



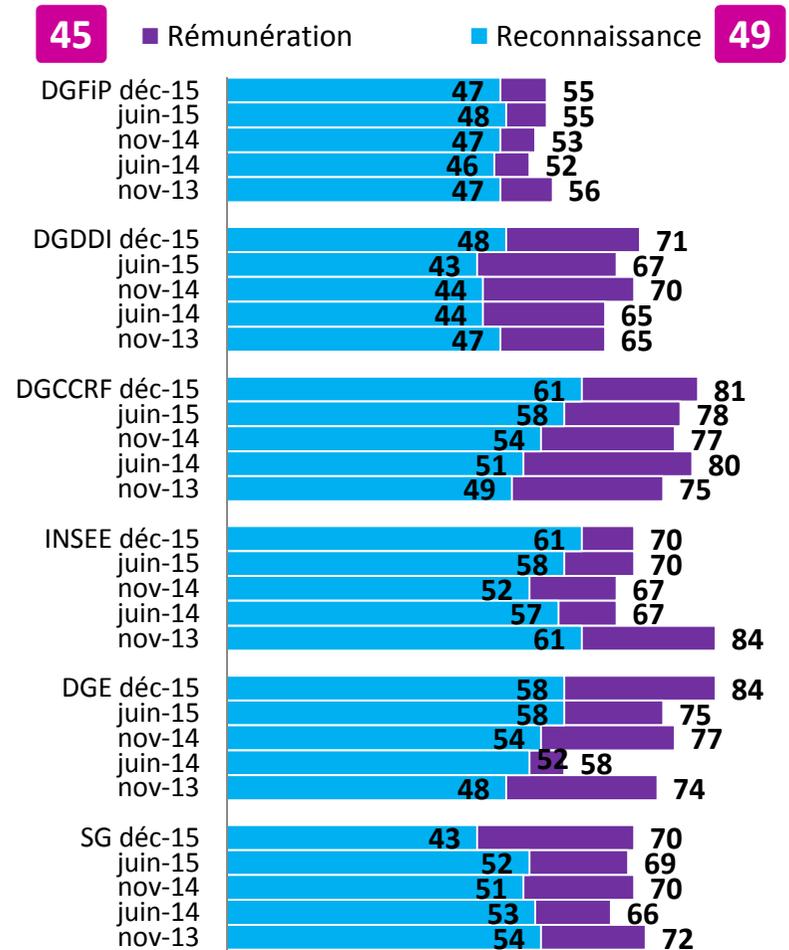
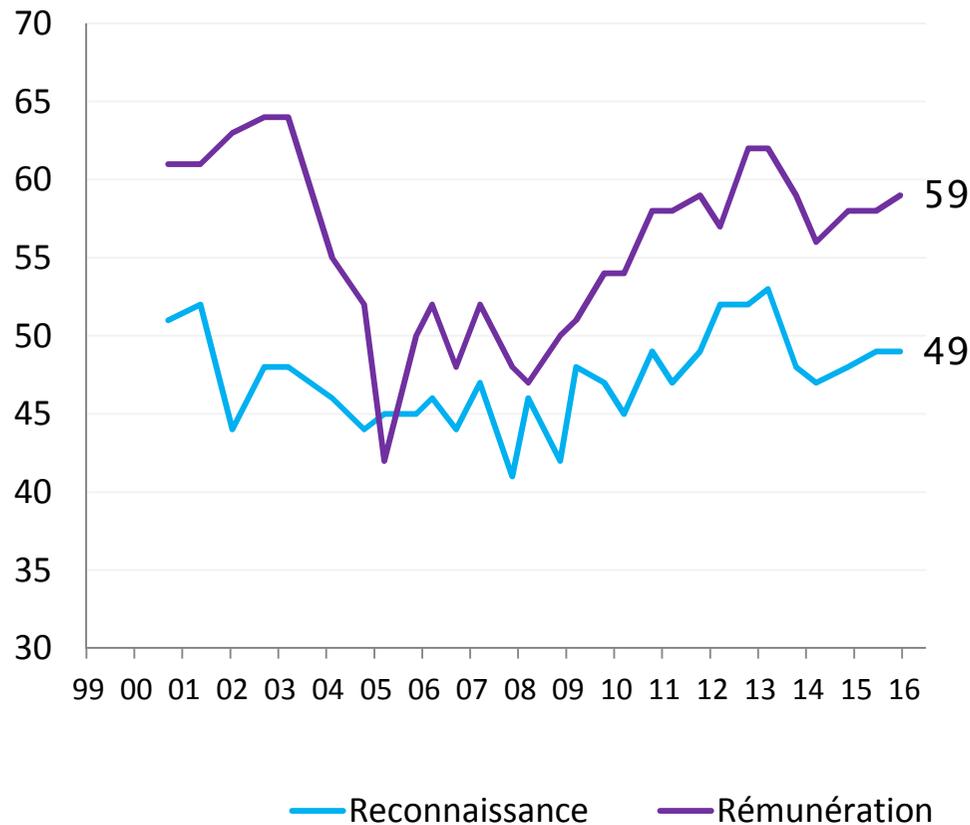


reconnaissance et
rémunération



Reconnaissance et rémunération : une amélioration depuis le printemps 2014 qui se confirme.

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





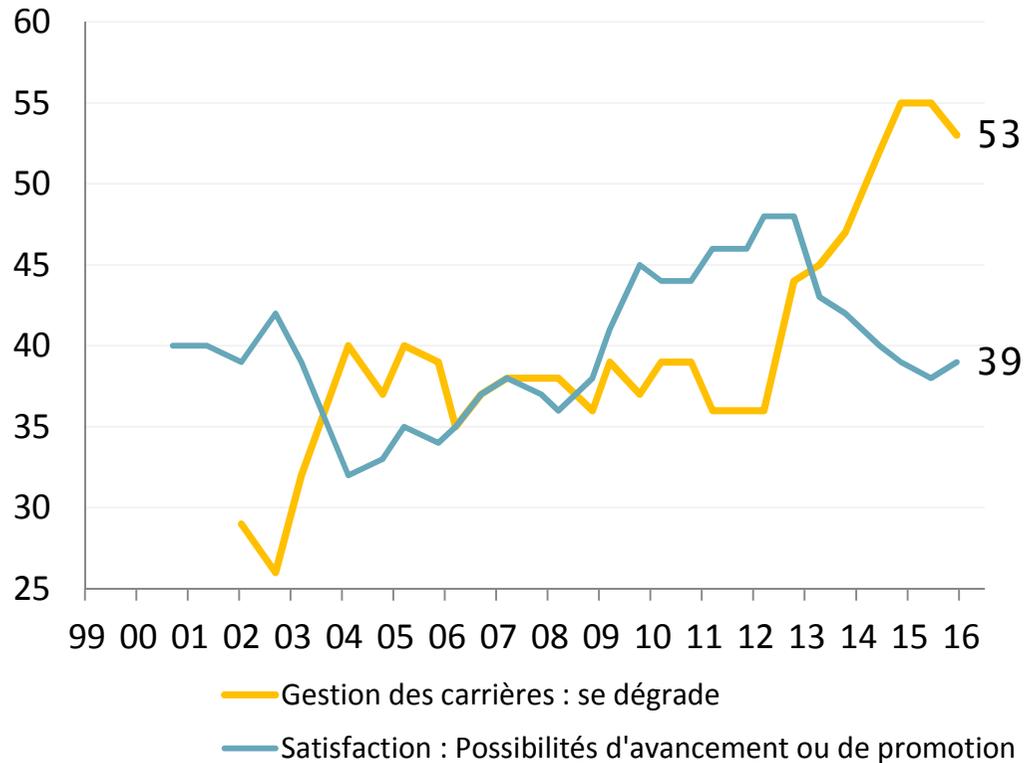
**carrières et
développement**



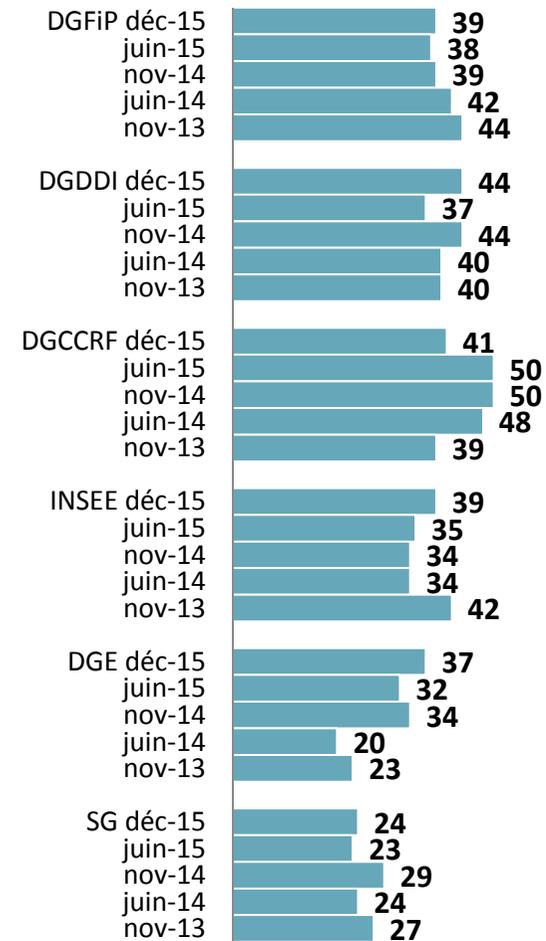
Gestion des carrières et possibilités d'évolution : la détérioration des opinions s'interrompt

Pour chacun des points que je vais vous citer, pouvez-vous me dire si d'après vous la situation au sein de votre Direction...? (%)

Q15. Etes-vous très, assez, assez peu ou pas du tout satisfait de chacun des points suivants ? (% ST Satisfait)



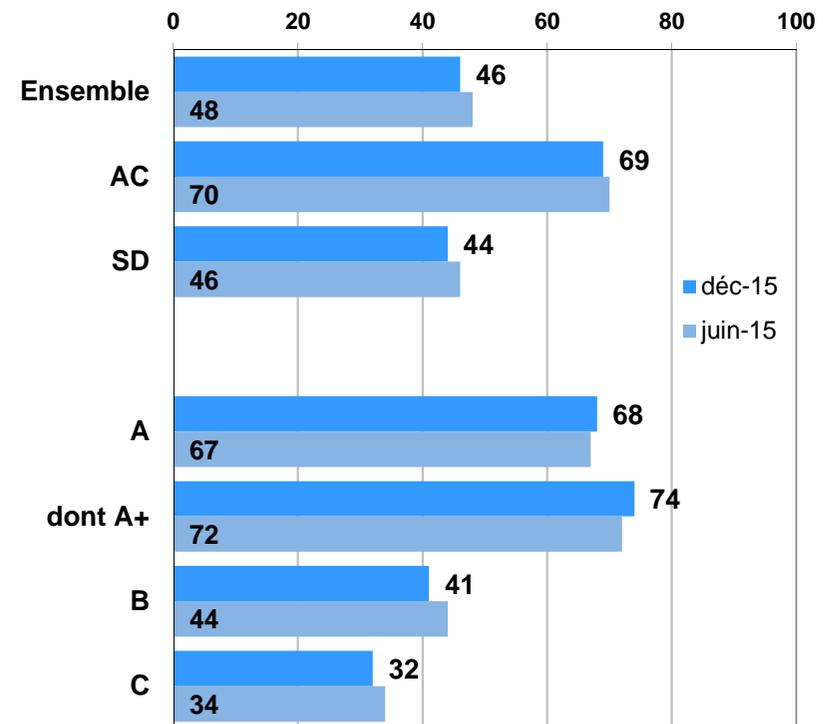
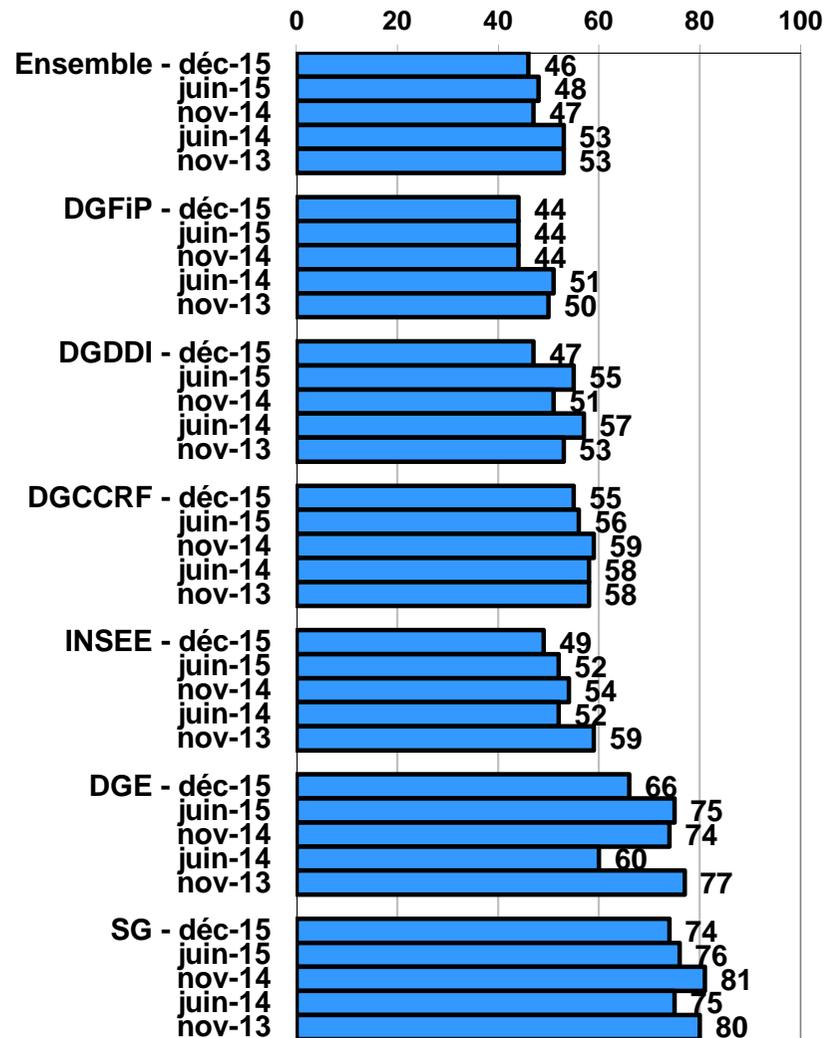
45 ■ possibilités d'avancement



Annexes

Notoriété de la démarche Diversité : des résultats plutôt stables au global sur un an

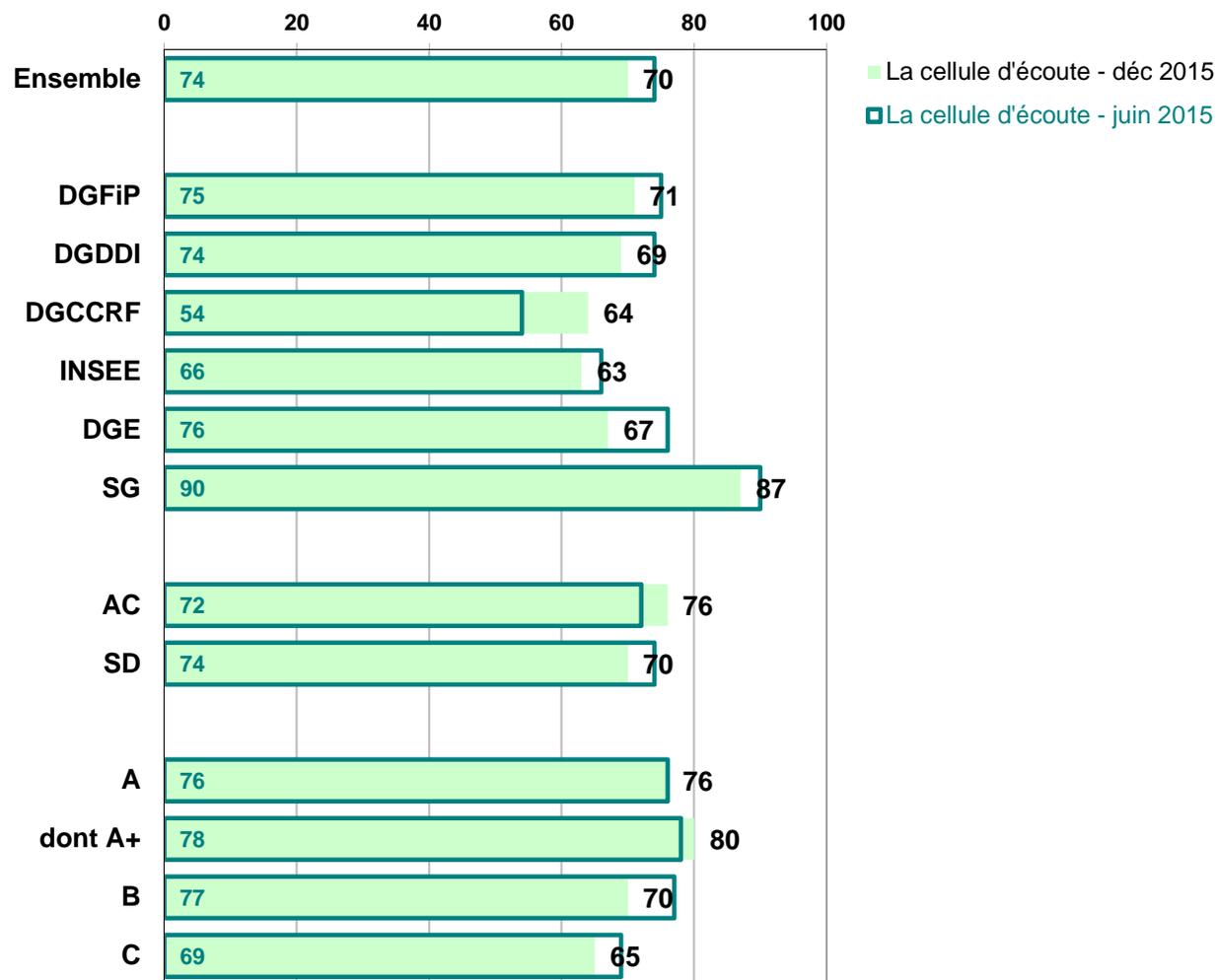
Les ministères économiques et financiers se sont engagés dans une démarche en faveur de la Diversité. En avez-vous entendu parler ? (% Oui)



70% des agents connaissent la cellule d'écoute

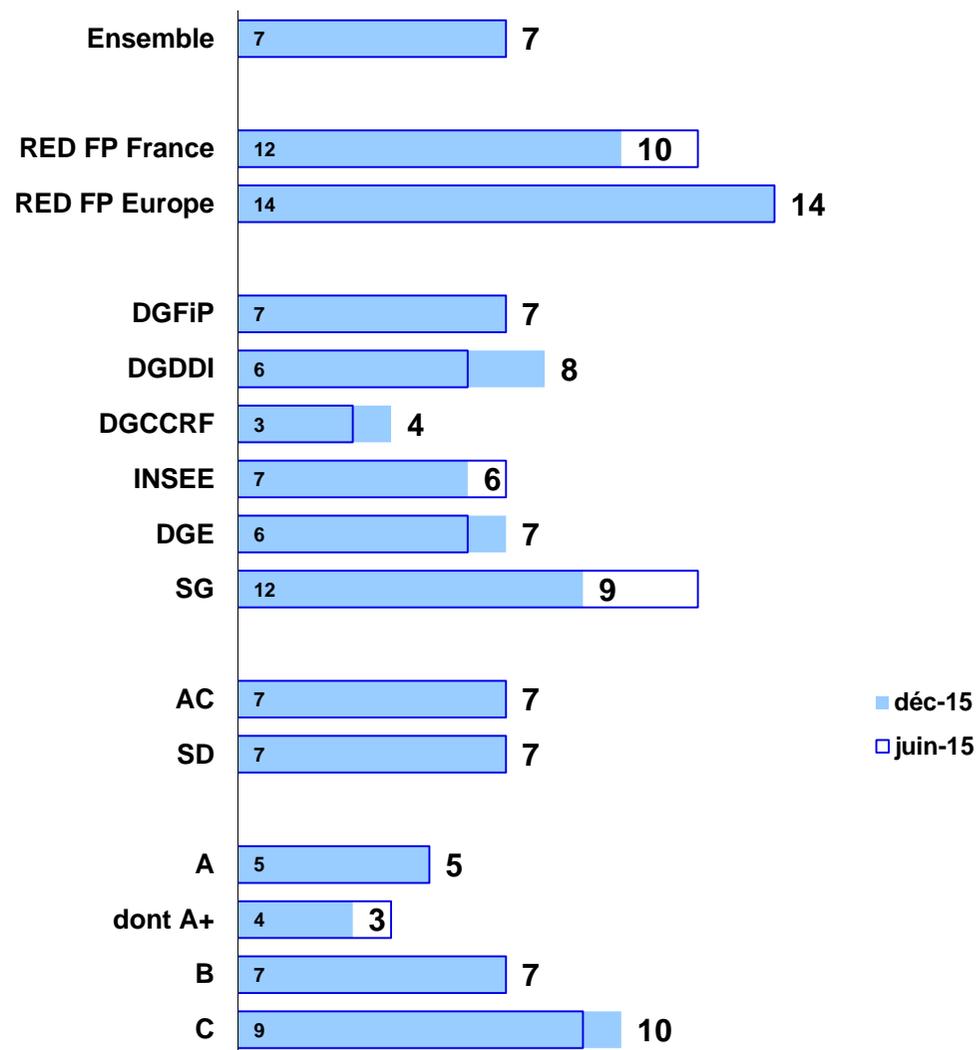
→ un résultat qui s'érode un peu sur un an (-8 points)

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



7% des agents estiment avoir été victimes de discrimination au travail au cours de la dernière année

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



- Un résultat qui demeure très stable au global sur le long terme, et toujours nettement en deçà des référentiels pour la fonction publique.