



Observatoire interne des ministères économiques et financiers

Présentation des résultats

22 septembre 2015

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.

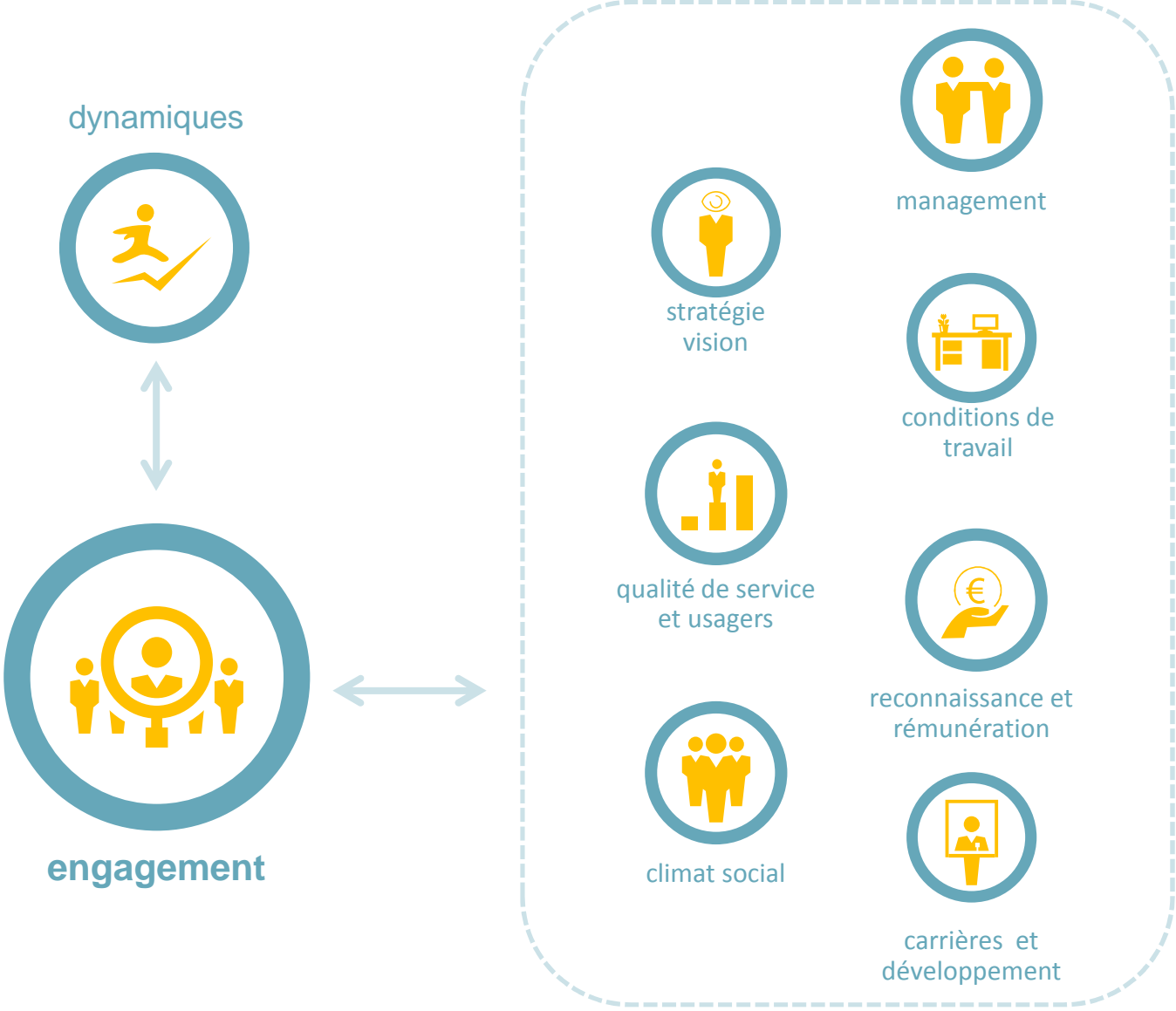
Modalités de réalisation

- ▶ Enquête téléphonique réalisée par Ipsos du **20 mai au 18 juin 2015** auprès d'un échantillon de 3103 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 2014)

Structure de l'échantillon

	Entretiens réalisés	Entretiens redressés
Ensemble	3103	3103
MFCP	2852	3020
MEIN	251	83
DGFIP	1788	2361
DGDDI	401	349
<i>Dont branche opérations commerciales</i>	<i>135</i>	<i>121</i>
<i>Dont branche surveillance</i>	<i>145</i>	<i>129</i>
<i>Dont administration générale</i>	<i>99</i>	<i>81</i>
DGCCRF	170	64
INSEE	325	122
DGE	81	19
SECRETARIAT GENERAL	175	51
AUTRES DIRECTIONS	163	138
Catégorie A	1083	926
<i>Dont A+</i>	<i>405</i>	<i>332</i>
Catégorie B	1205	1232
Catégorie C	815	944
Administration centrale	829	266
Services déconcentrés	2274	2837

Observatoire Interne vague 29





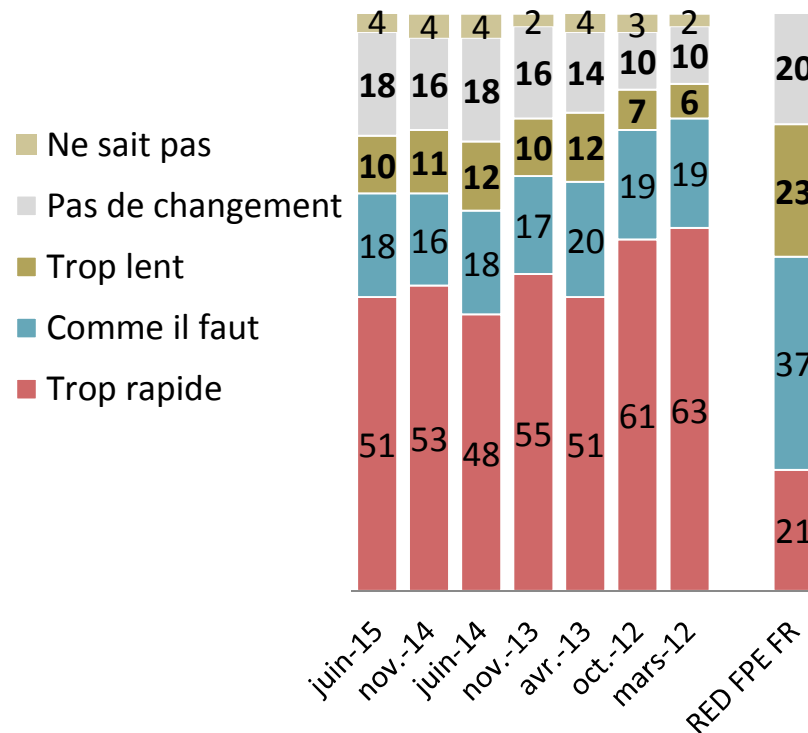
dynamiques



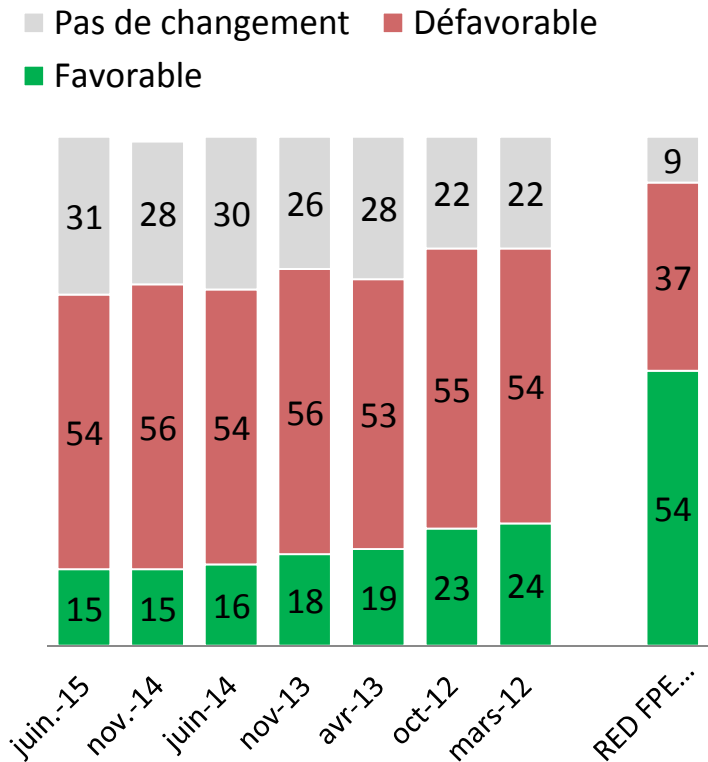
Une tendance globale à une diminution du rythme des changements depuis 2012

→ le sentiment d'une absence de changement continue de progresser aux détriment de perceptions plus favorables

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...? (%)

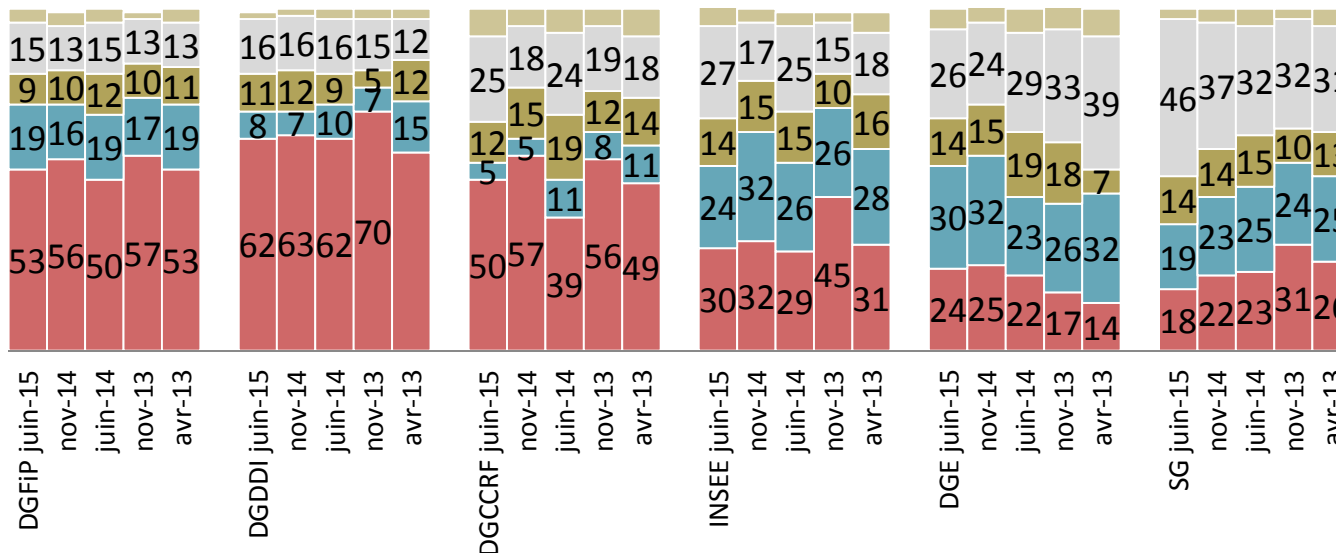




Une évolution des résultats assez similaire pour la DGFiP, la DGDDI et la DGCCRF

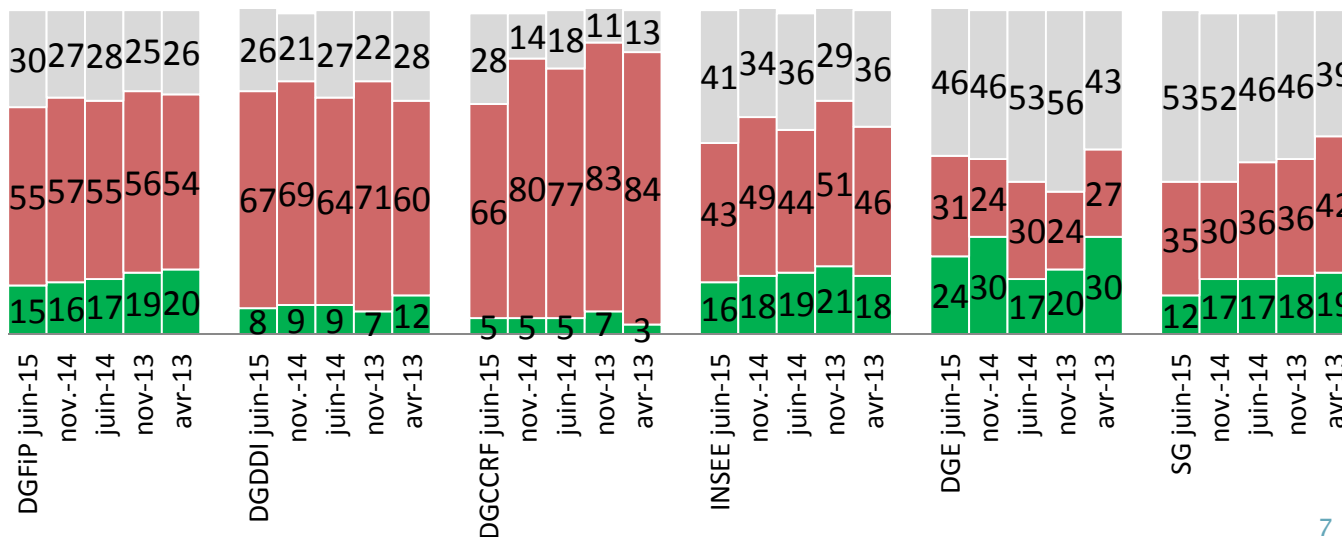
Le rythme du changement dans votre Direction vous semble aujourd'hui...? (%)

- 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...? (%)

- Pas de changement
- Défavorable
- Favorable

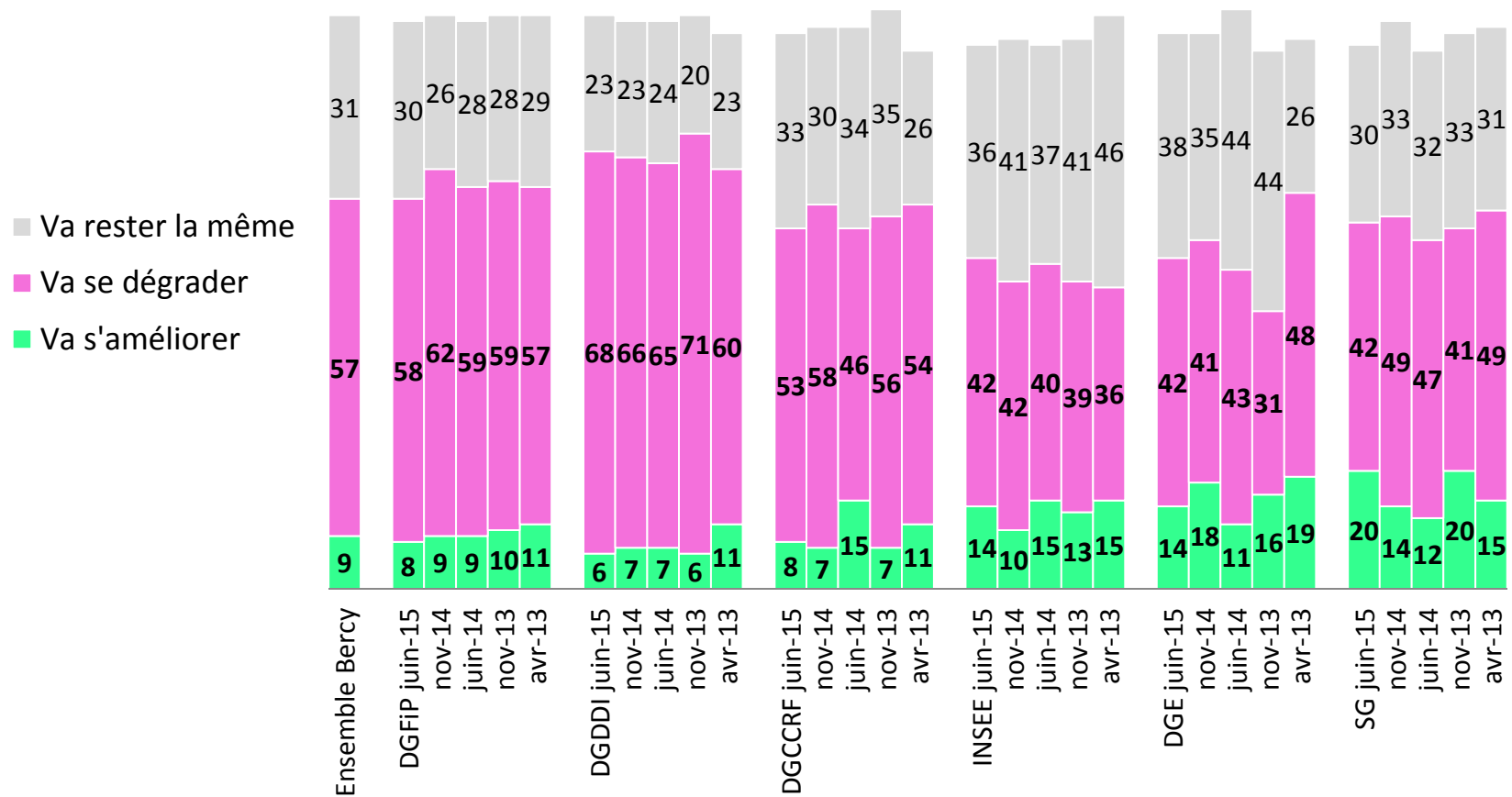




57% des agents anticipent une dégradation de leur situation personnelle (-3 points)

→ des perceptions très stables sur les deux dernières années

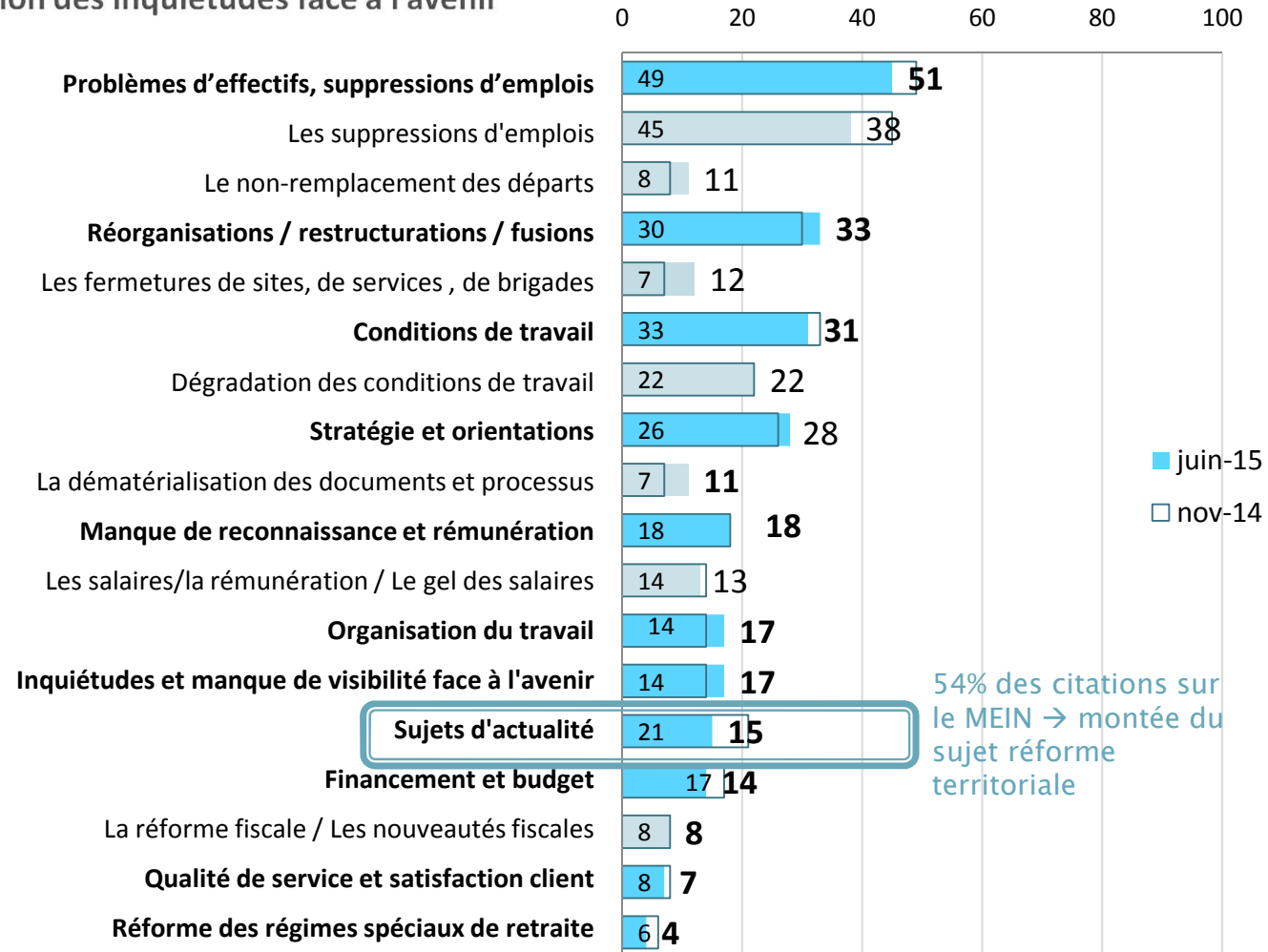
Estimez-vous que votre situation personnelle au sein de votre Ministère dans les prochaines années ...(%)





Les questions de réorganisations remontent dans les sujets de discussion des agents, les problèmes d'effectifs demeurent le premier sujet de discussion

+ progression des inquiétudes face à l'avenir





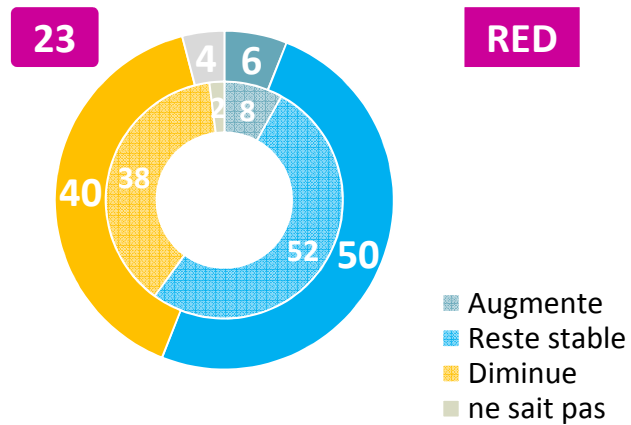
engagement



La motivation diminue légèrement, la satisfaction de travail au sein de Bercy reste à un haut niveau

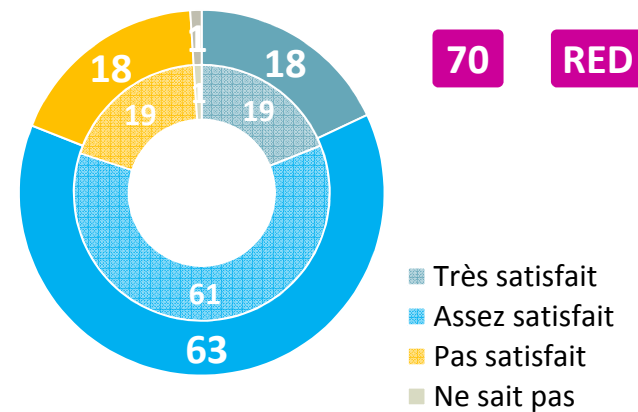
Motivation

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



Satisfaction

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

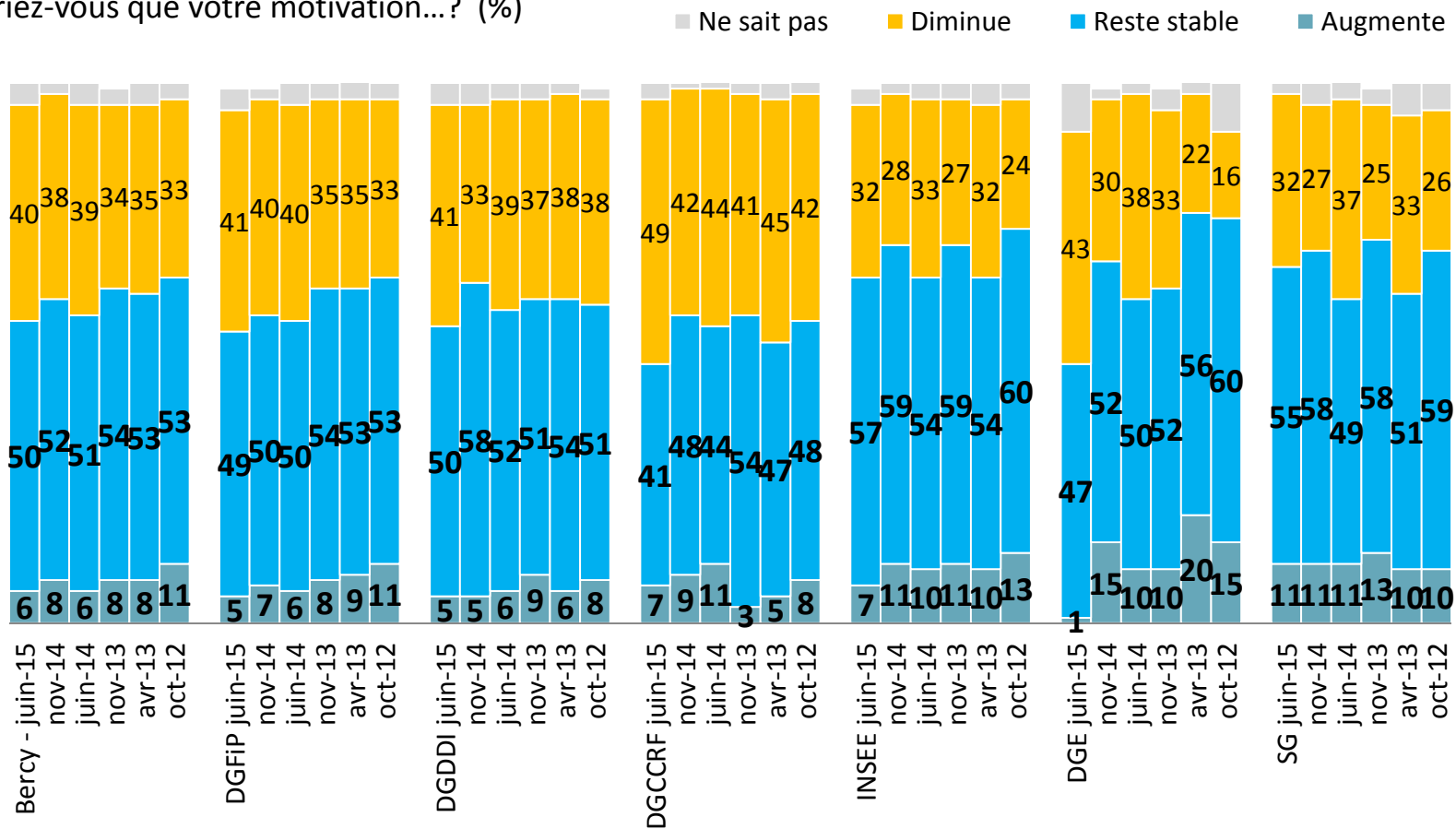




La tendance à la dégradation de la motivation se poursuit

→ une évolution plus marquée à la DGDDI, à la DGCCRF et à la DGE sur cette vague

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



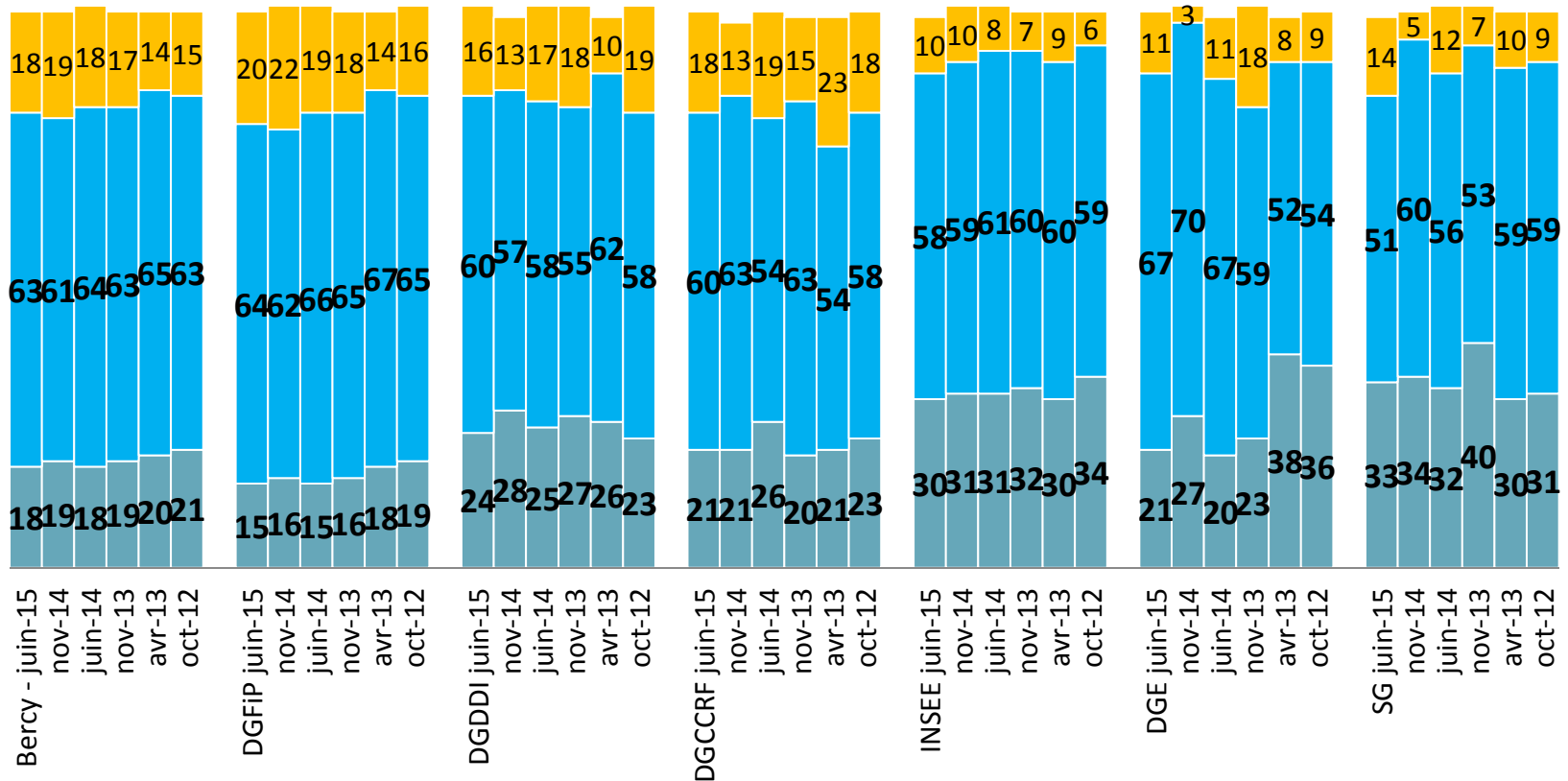


La satisfaction de travailler au sein des ministères économiques et financiers demeure solide

→ une vague de juin plutôt stable.

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

■ Pas satisfait ■ Assez satisfait ■ Très satisfait





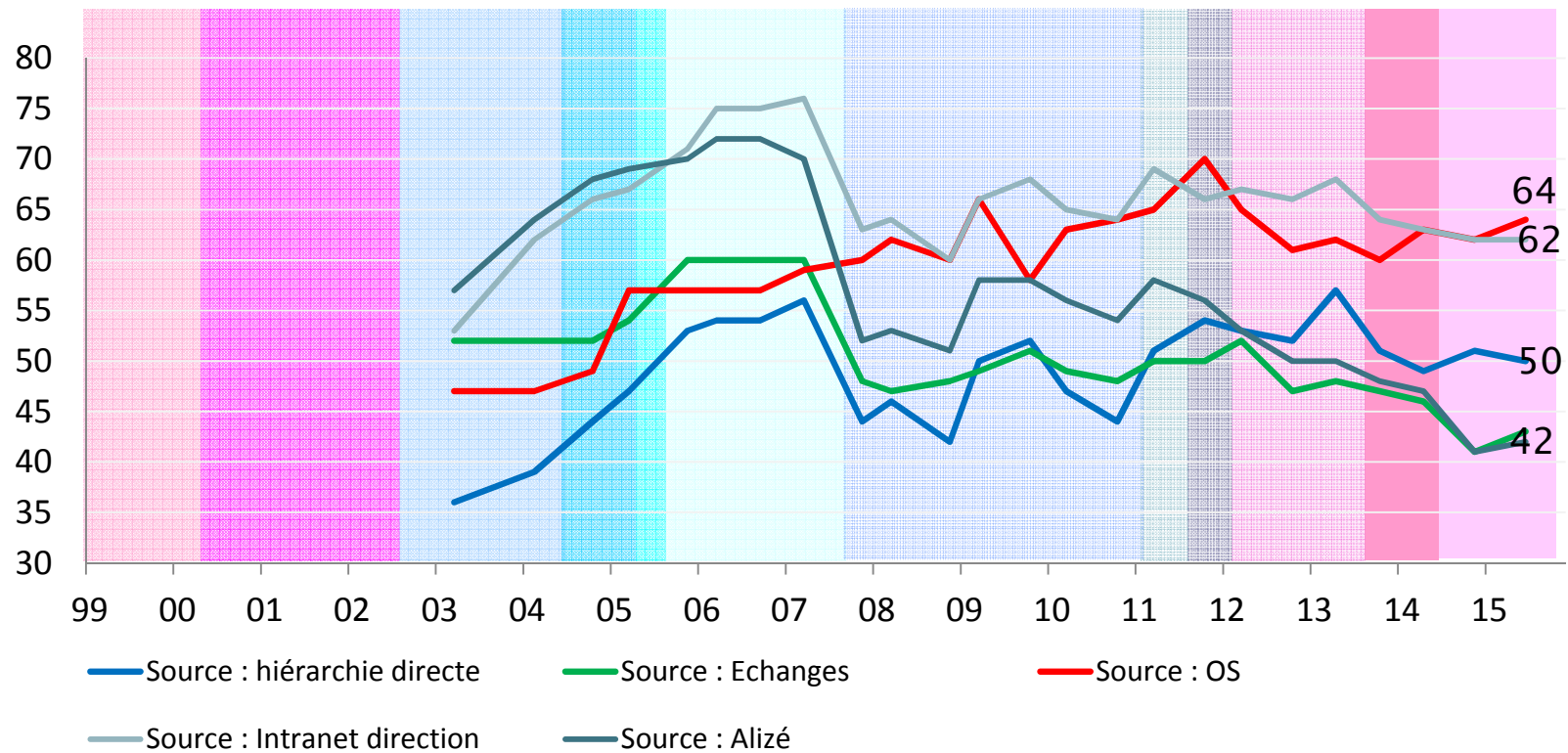
stratégie - vision



L'audience des sources d'information sur les réformes

→ peu d'évolutions sur cette vague, légère progression des OS (+2 points)
stabilité des autres sources d'information

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)





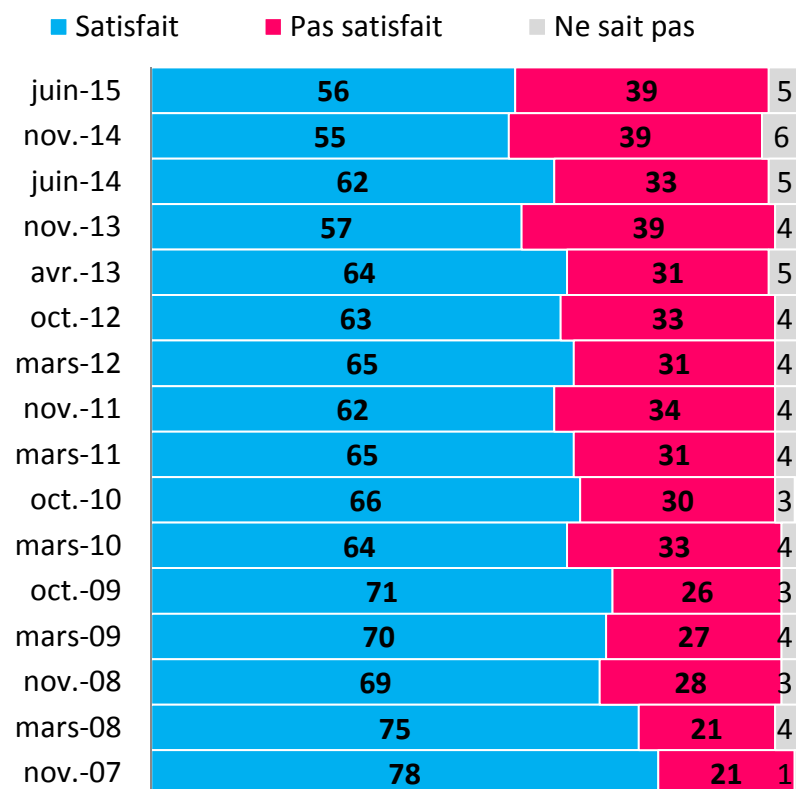
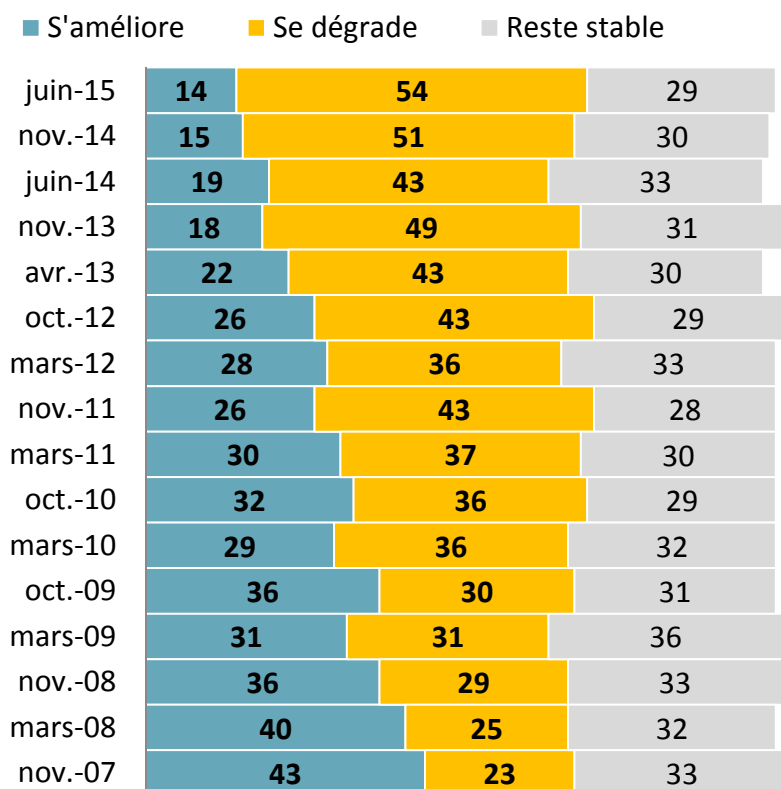
qualité de service
- usagers



Le sentiment d'une dégradation de la qualité de service continue à progresser, le niveau de satisfaction des agents reste majoritaire et se stabilise.

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...? (%)





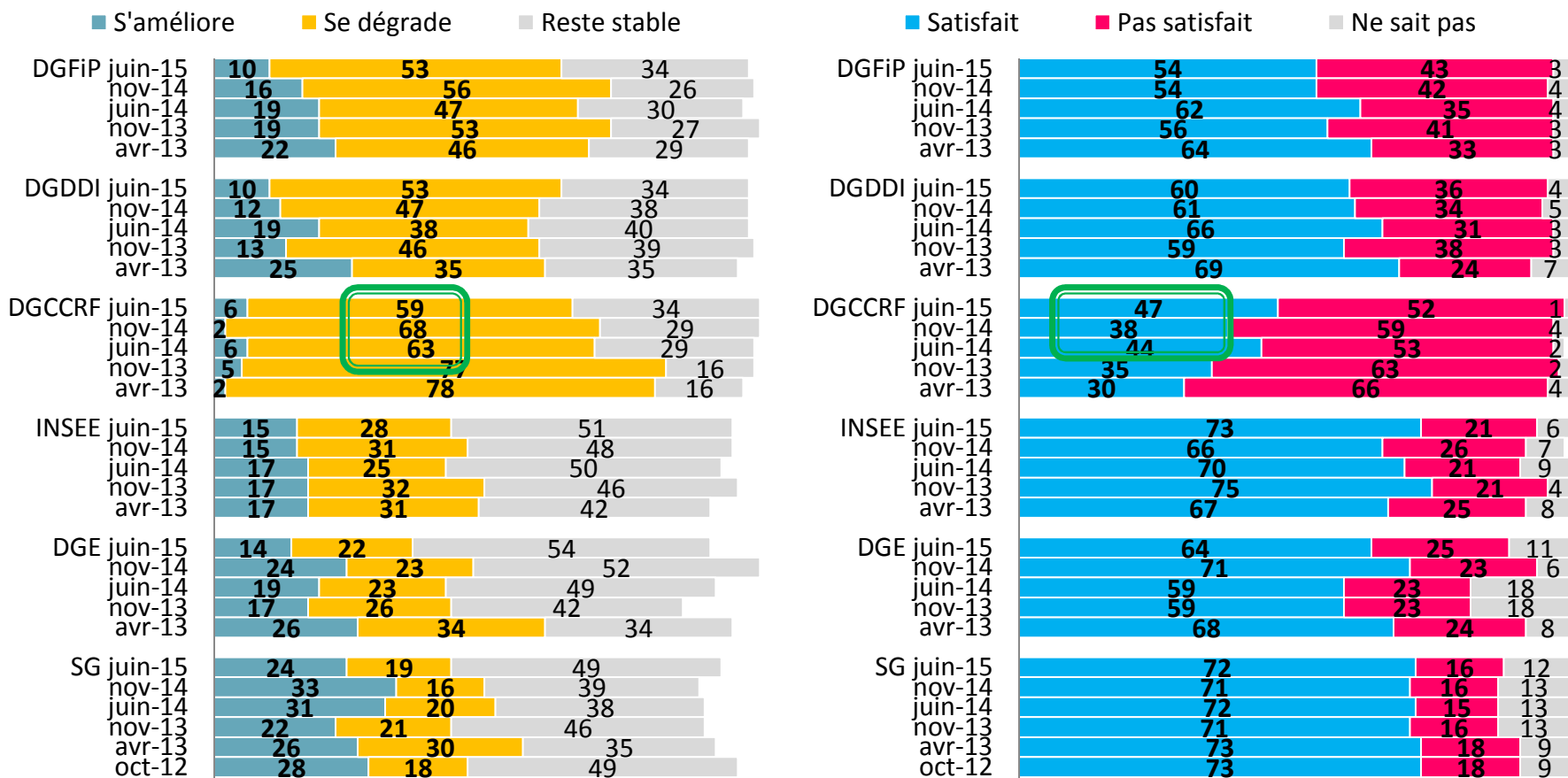
Des évolutions très différentes d'une direction à l'autre

→ stabilité à la DGFIP, des perceptions plus critiques à la DGDDI

→ une amélioration nette à la DGCCRF

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...? (%)





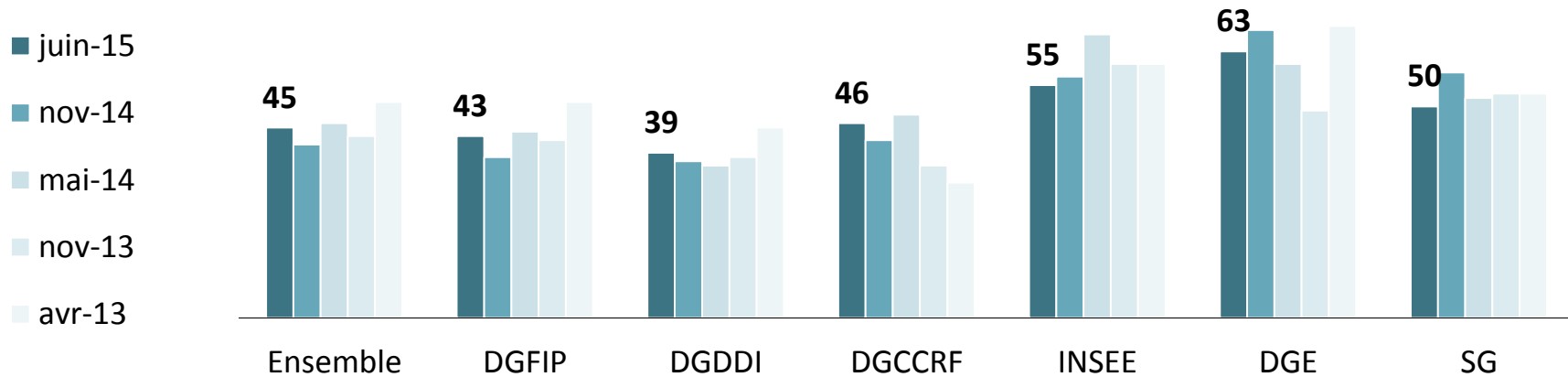
climat social



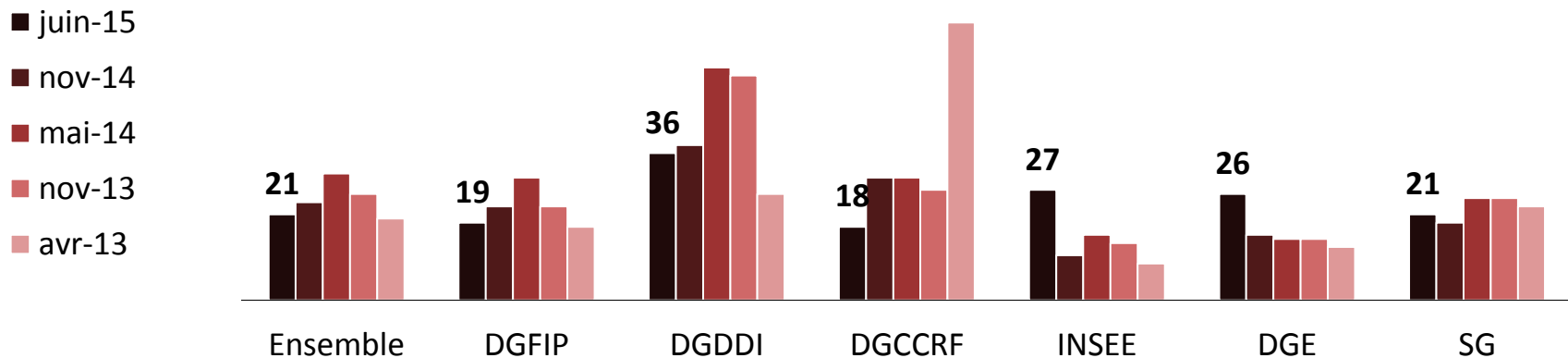
La perception du climat social retrouve son niveau d'il y a un an (+4 points vs. novembre 2014).

→ poursuite de l'amélioration à la DGCCRF

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



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





management

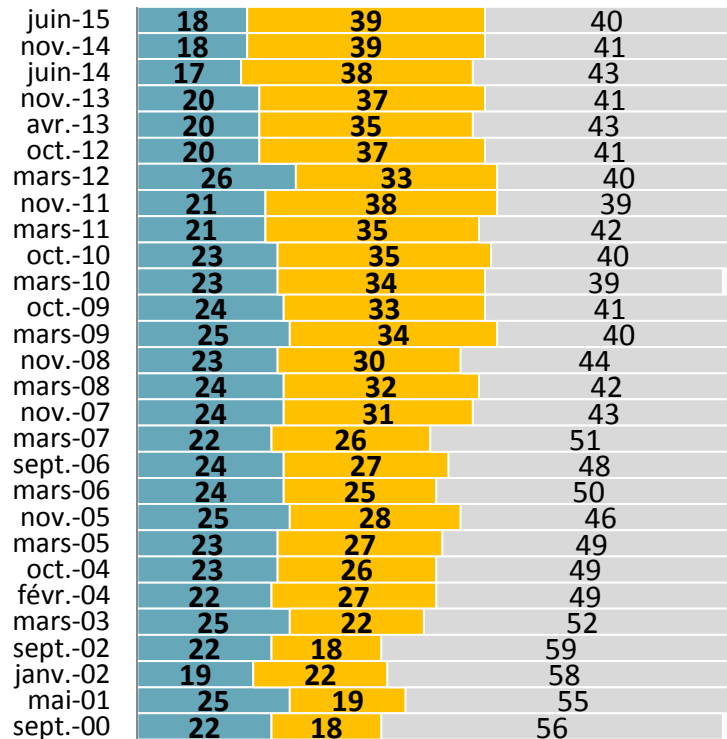


Basiques de la satisfaction au travail des agents : le contenu du travail réalisé + la formation

→ Des fondamentaux à préserver, toujours très hauts mais un peu moins qu'avant

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

■ S'améliore ■ Se dégrade ■ Reste stable



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

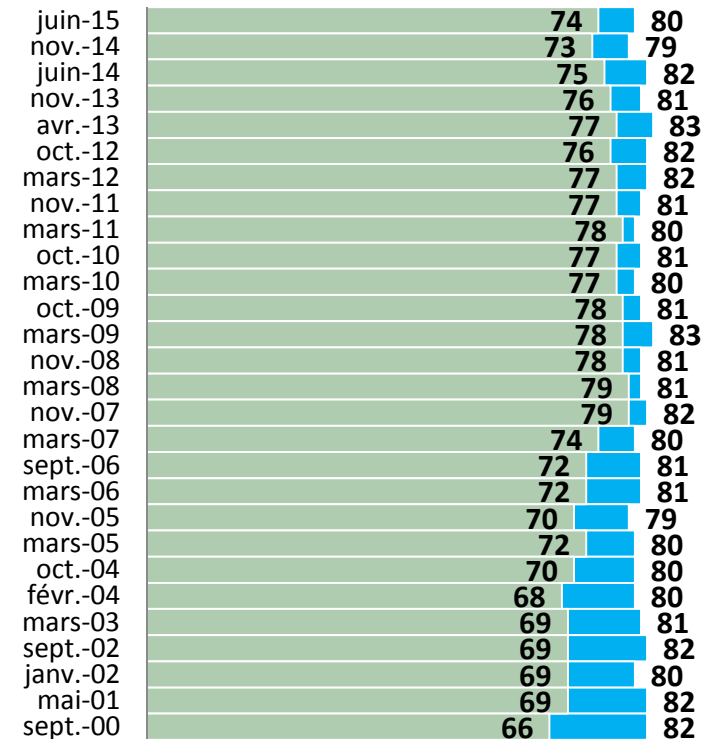
RED

74

58

■ Contenu

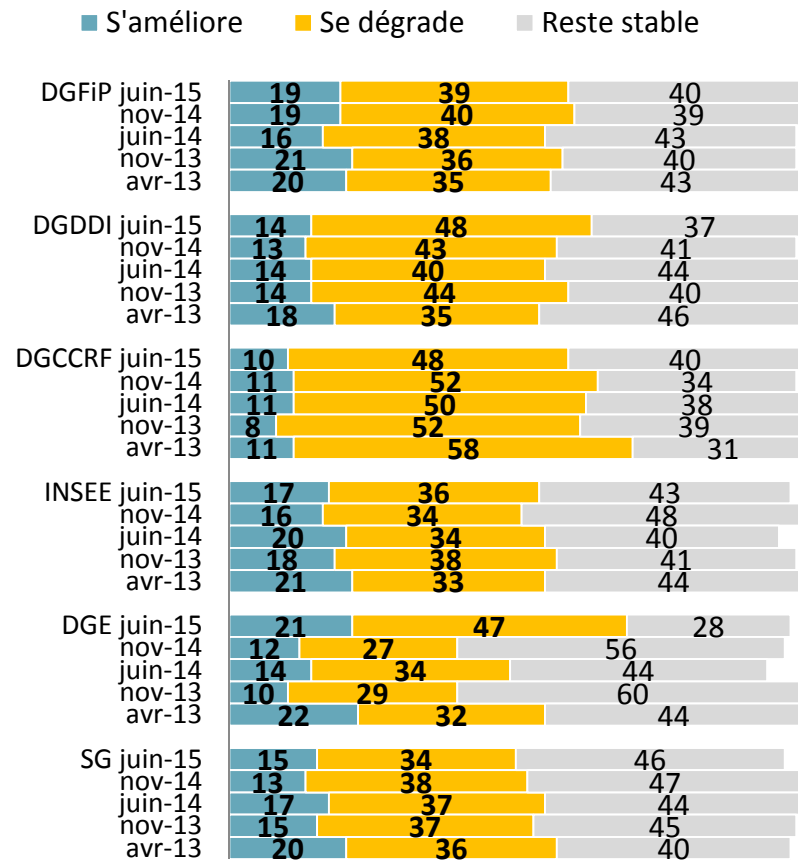
■ Formation



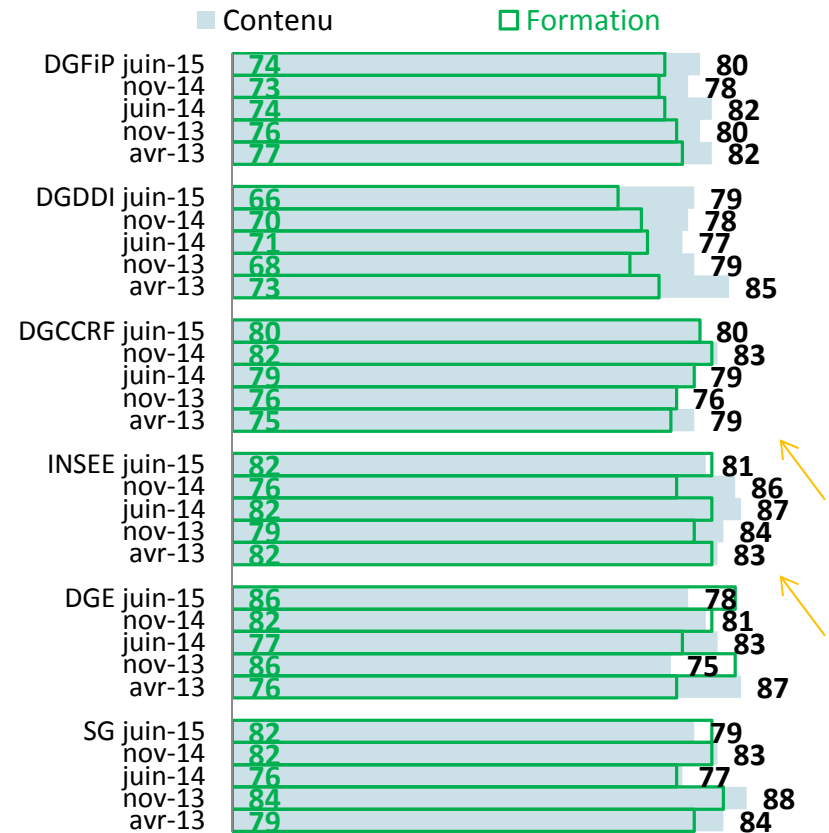


Des résultats toujours assez homogènes sur l'ensemble des directions

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



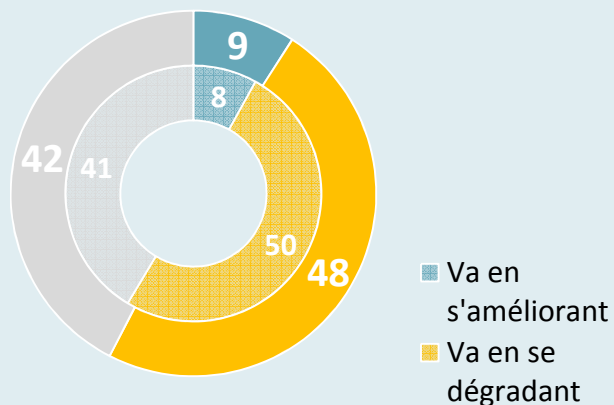
Êtes-vous satisfait ...? (% satisfait)



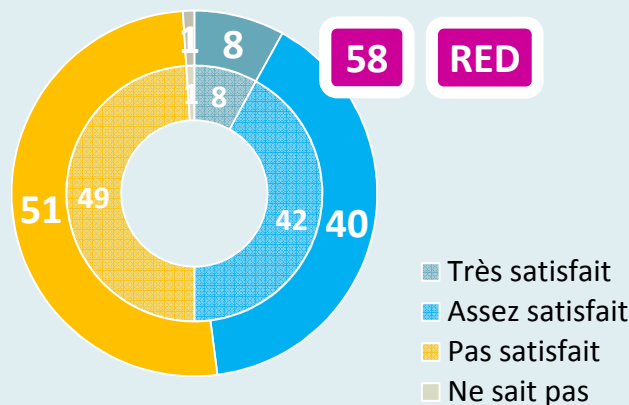


Après une vague d'automne plus critique, des perceptions plus positives sur la hiérarchie

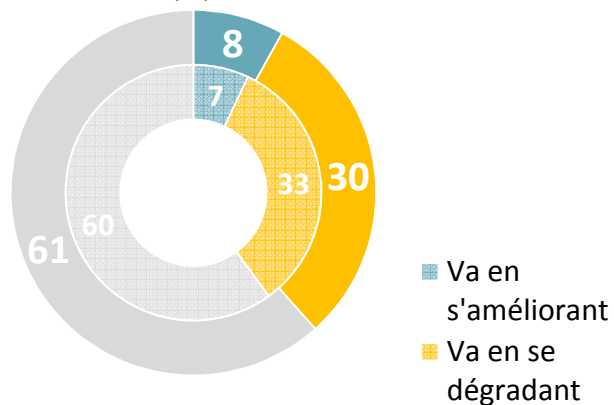
En ce qui concerne l'écoute des agents, pouvez-vous me dire si la situation au sein de votre Direction...? (%)



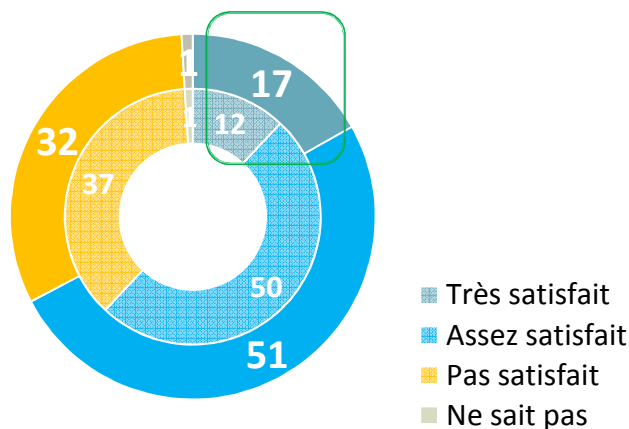
Êtes-vous satisfait de la possibilité de faire passer ses idées...? (%)



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...? (%)



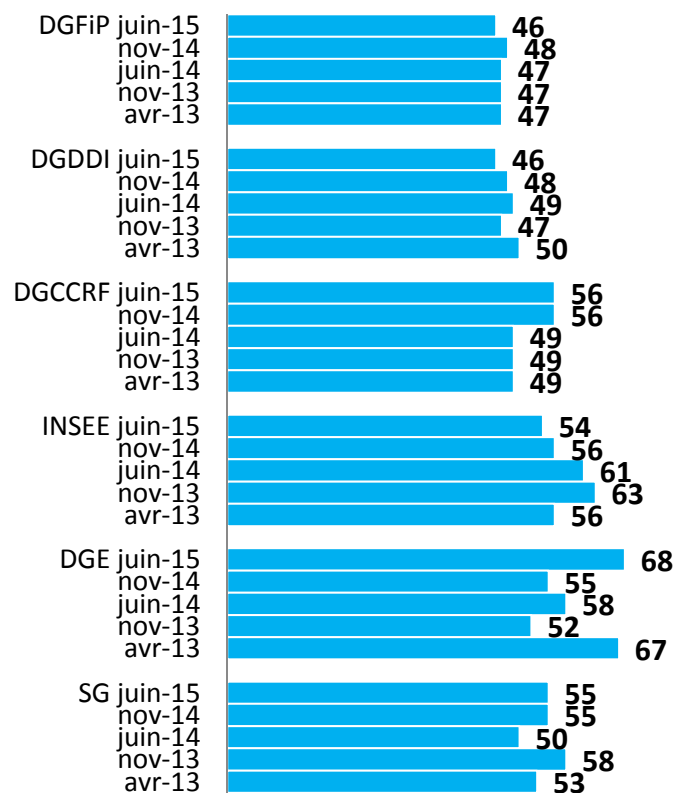


Des évolutions différentes d'une direction à l'autre

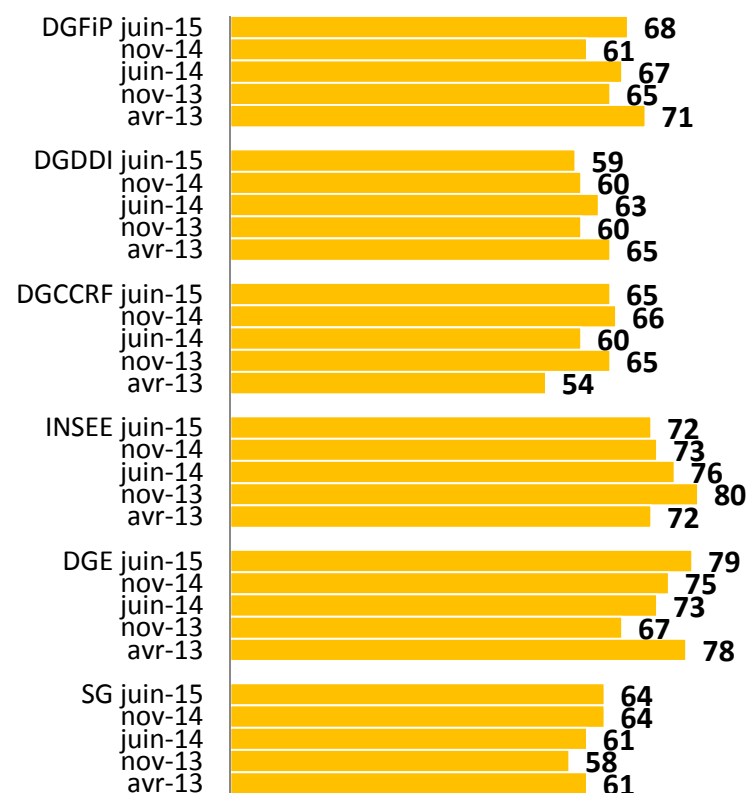
→ l'amélioration à la DGCCRF se confirme

→ poursuite de la dégradation à la DGDDI et à l'INSEE

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



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





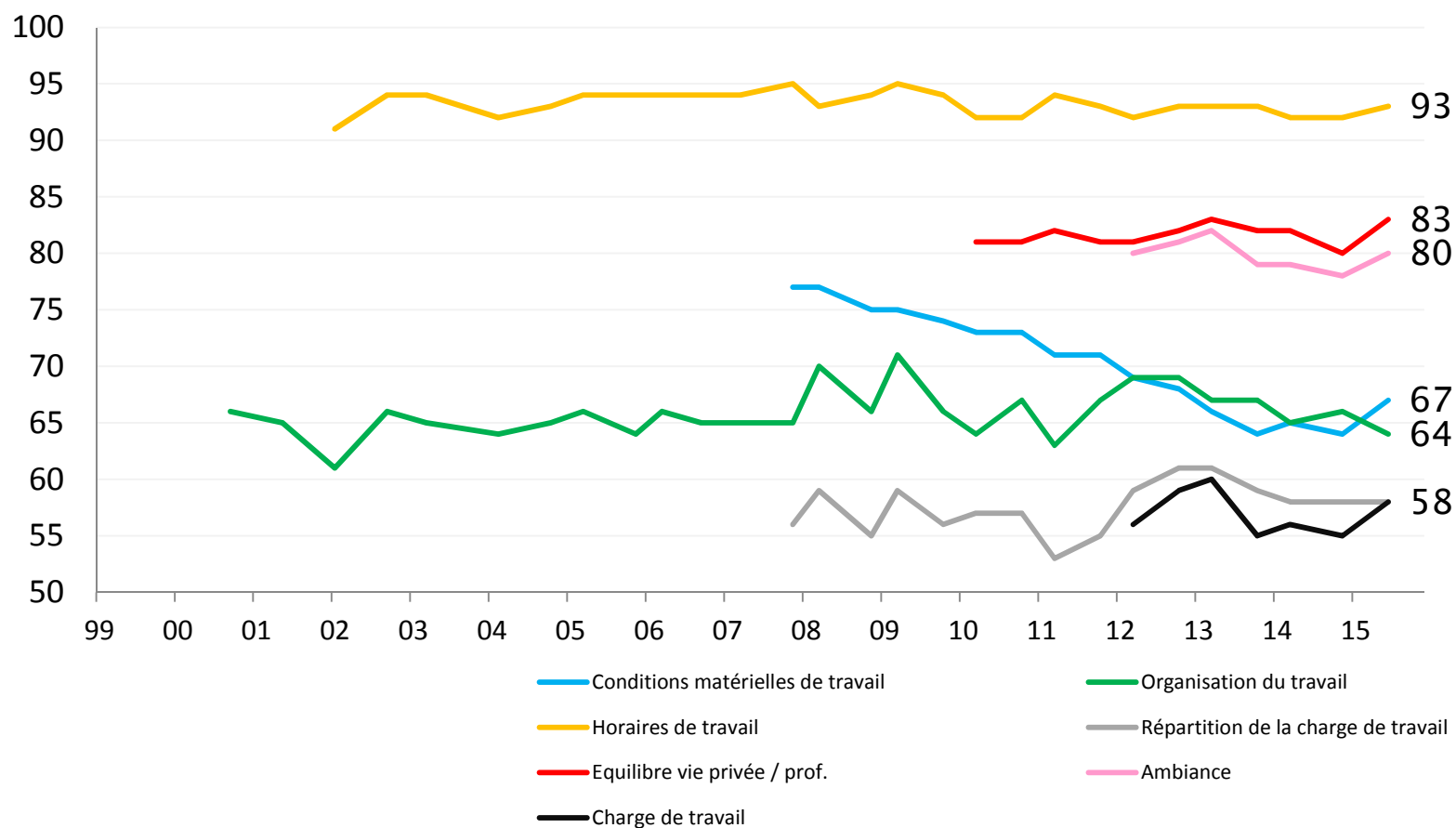
conditions de
travail



Des résultats en hausse sur cette vague d'enquête, notamment sur :

→ conditions matérielles de travail, équilibre vie privée/professionnelle, ambiance et charge de travail

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

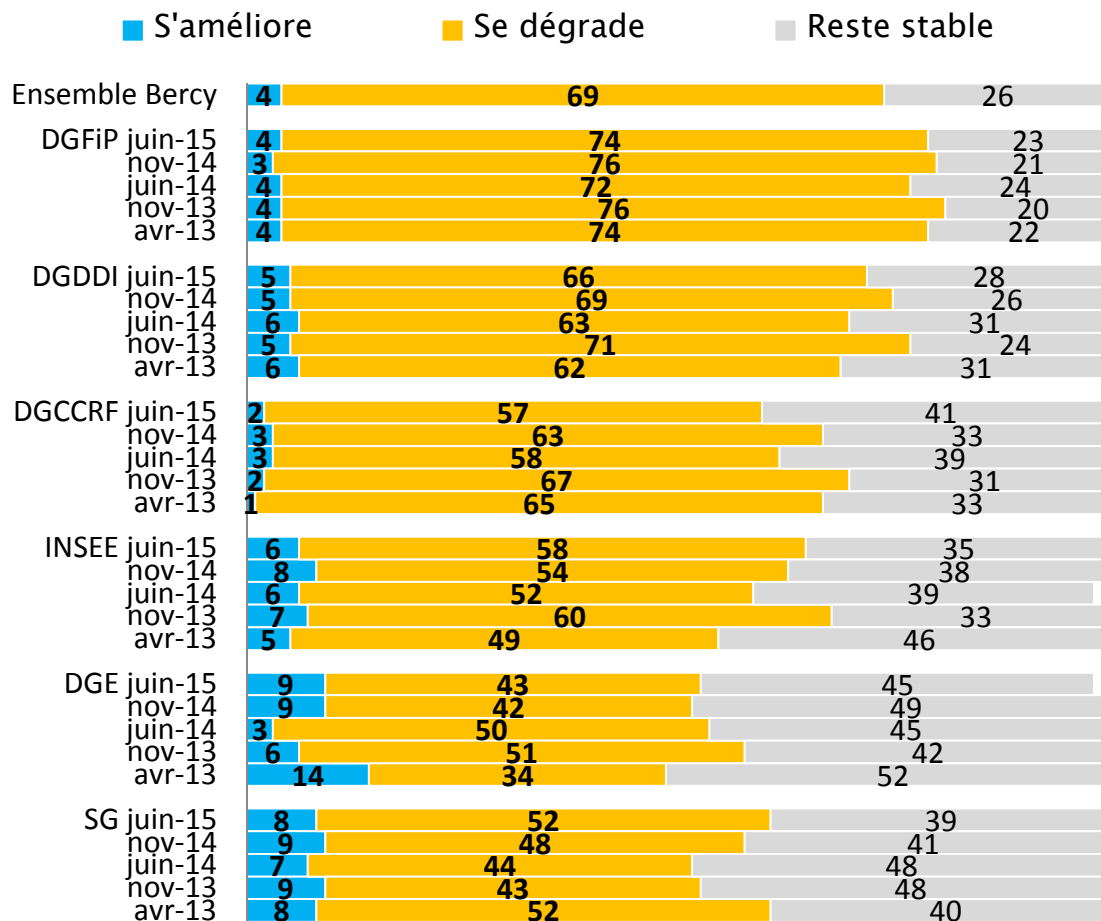




69% des agents jugent que leurs conditions de travail se dégradent

→ -3 points en 6 mois et stabilité sur l'année

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

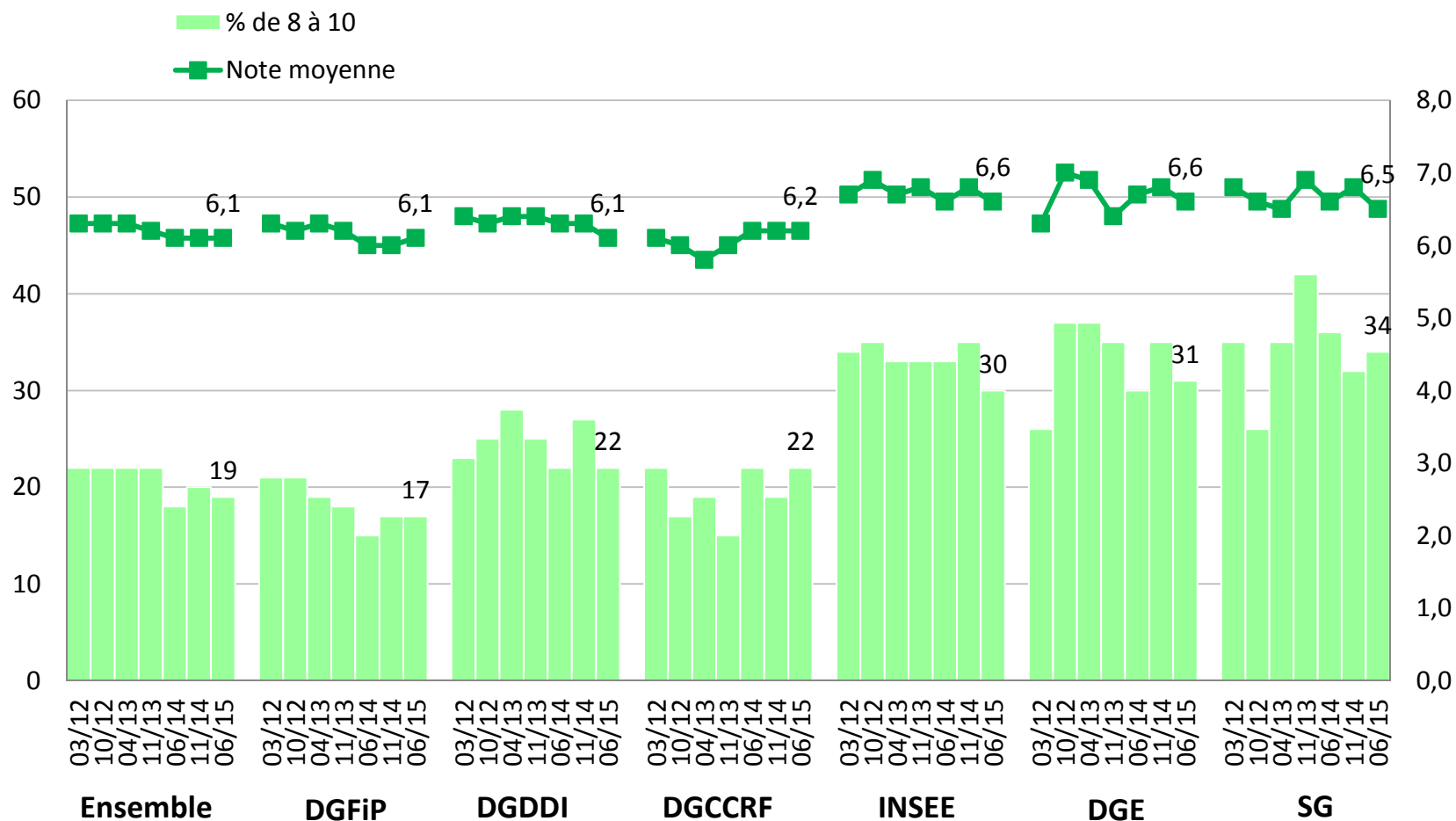




Qualité de vie au travail : des résultats qui demeurent en deçà de la moyenne de la fonction publique d'Etat

(note moyenne de 6,6/10, 40% de notes de 8 à 10)

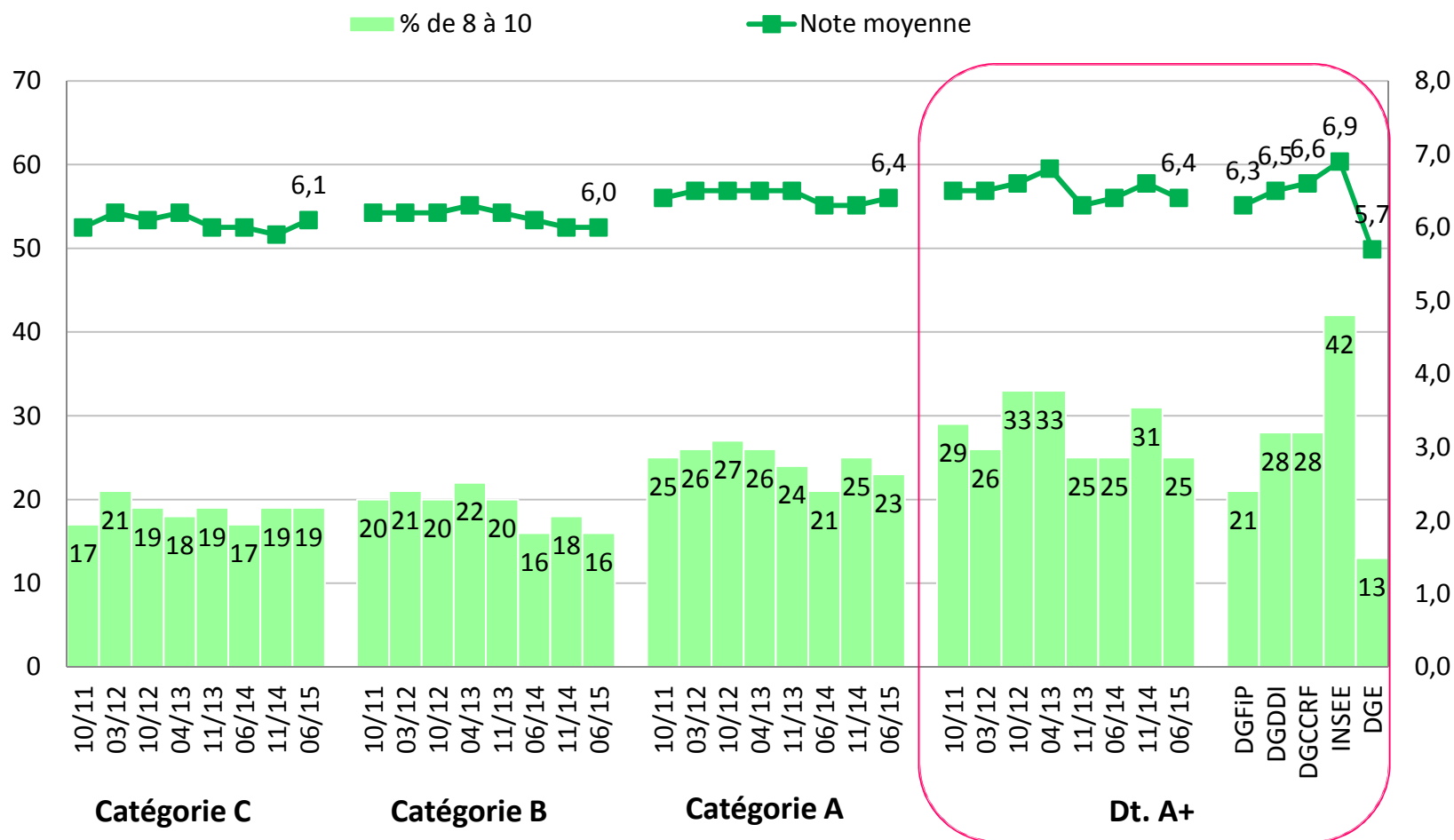
Et si, sur une échelle de 1 à 10, vous deviez noter votre qualité de vie au travail, quelle note donneriez-vous ?





Qualité de vie au travail (détail)

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

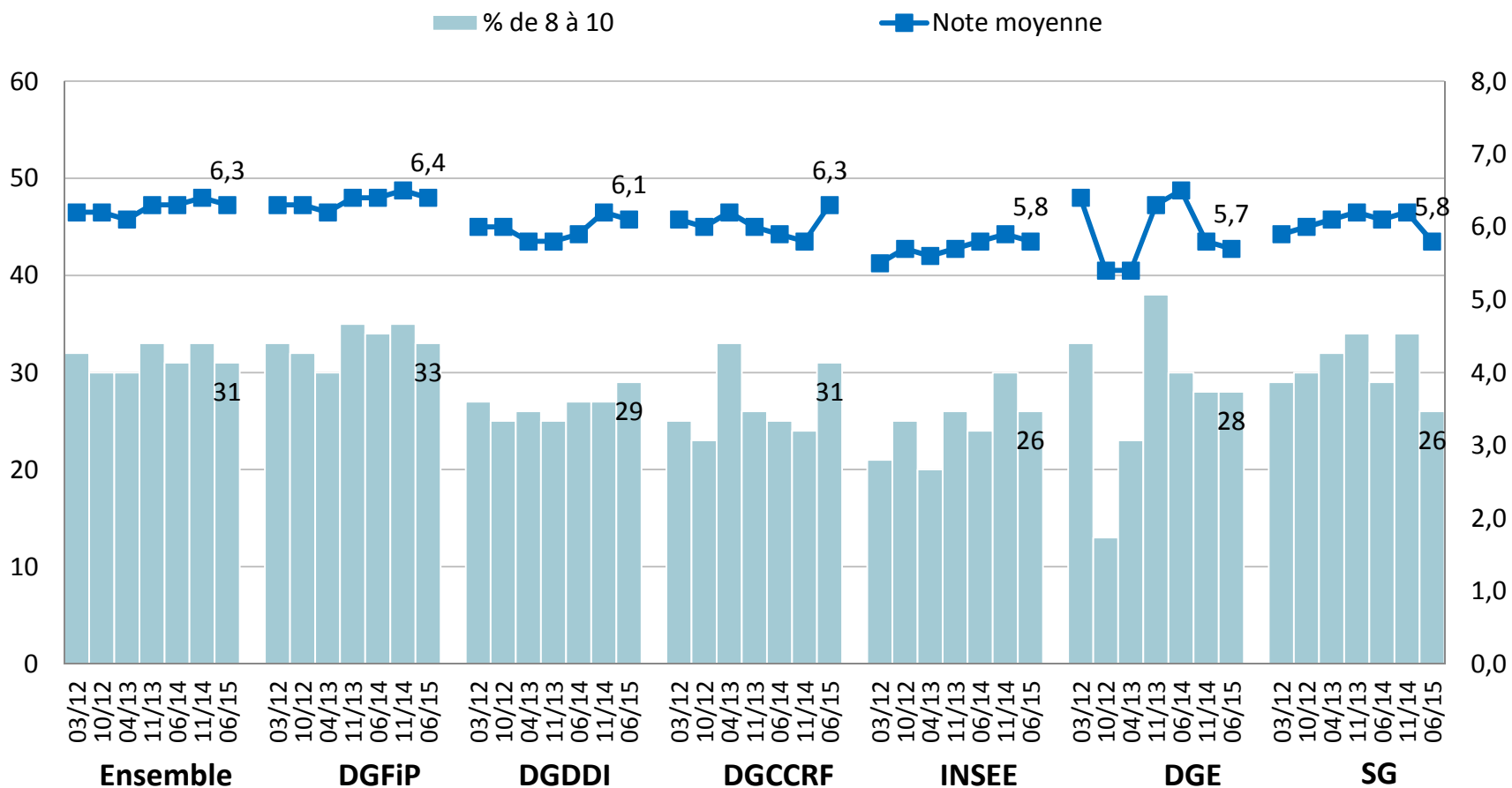




Stress au travail : un résultat plutôt contenu et en dessous de la moyenne de la fonction publique d'Etat

→ FPE : note moyenne de 6,6/10 et 41% de notes de 8 à 10

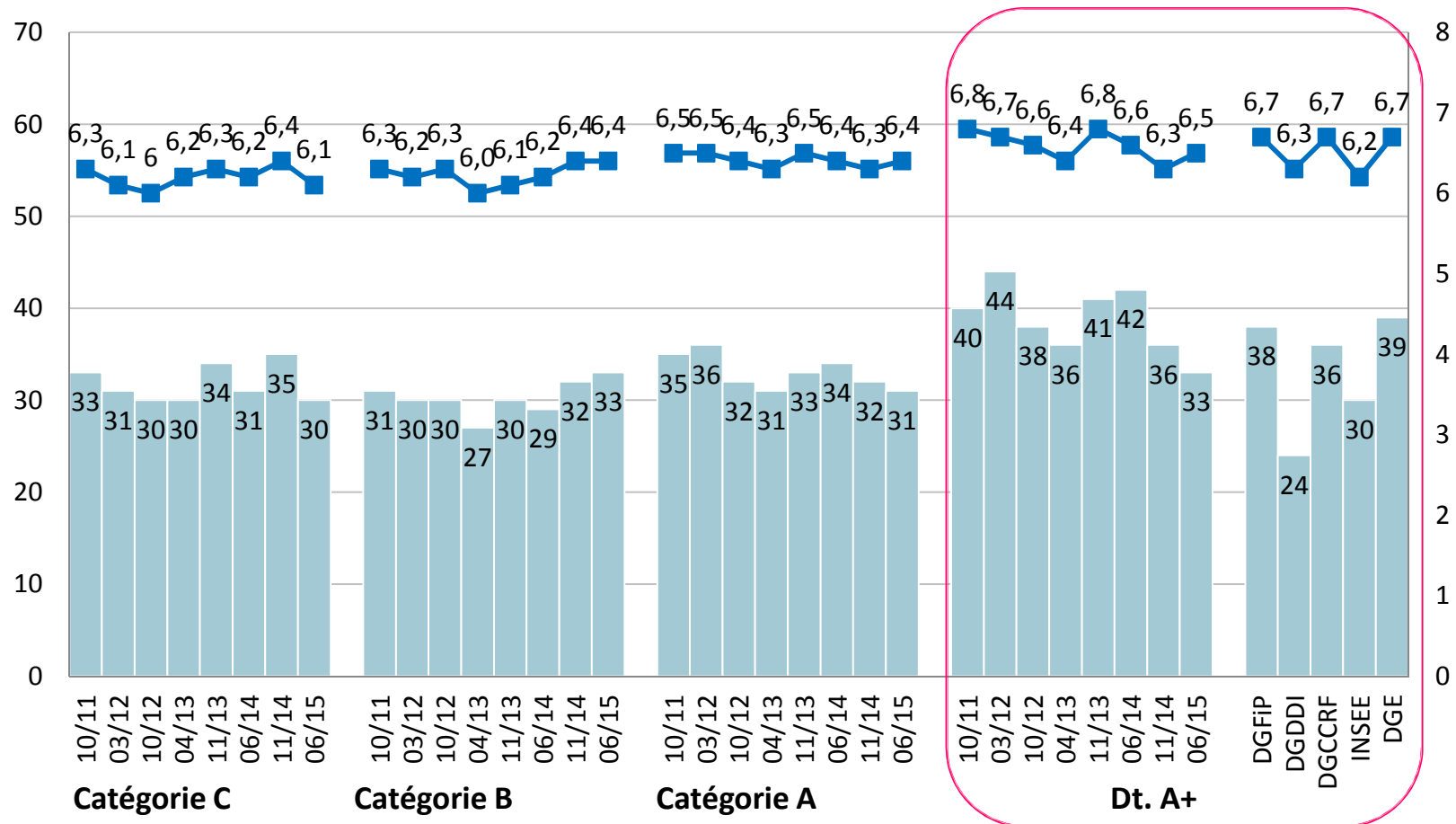
Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous la quantité de stress liée à votre travail ?
(note moyenne et % de notes de 8 à 10)





Stress au travail : détail des résultats par catégorie

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)





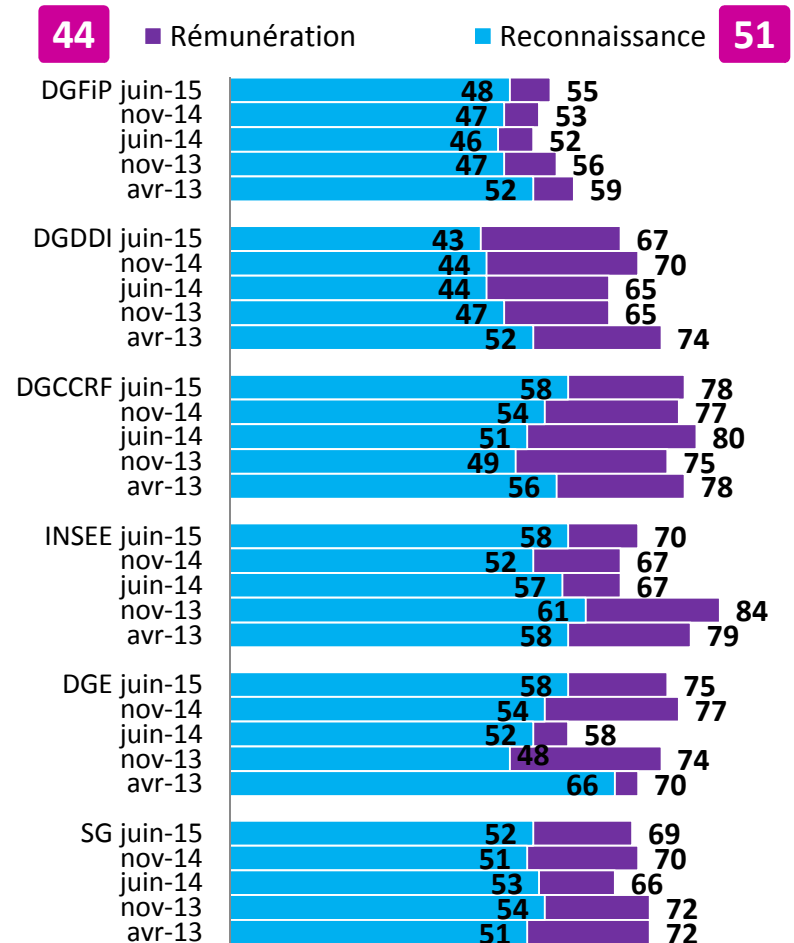
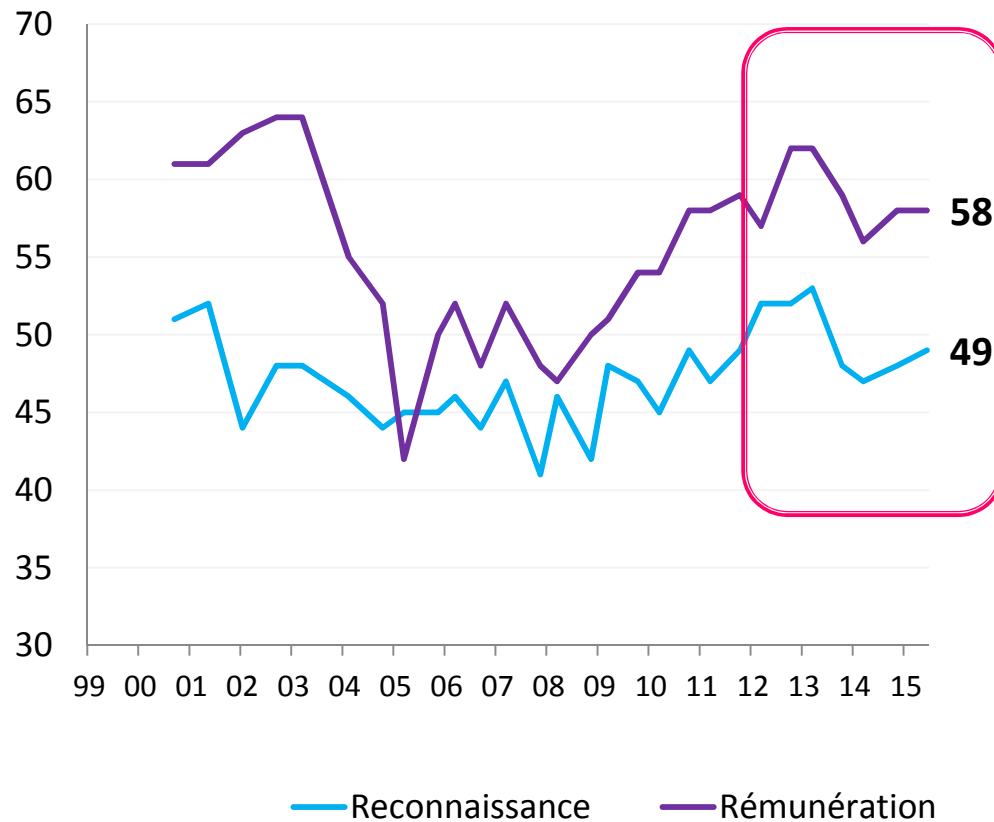
reconnaissance et
rémunération



Reconnaissance et rémunération : stabilisation des perceptions dans cette vague d'enquête

→ un léger mieux sur la reconnaissance du travail sur un an

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





**carrières et
développement**

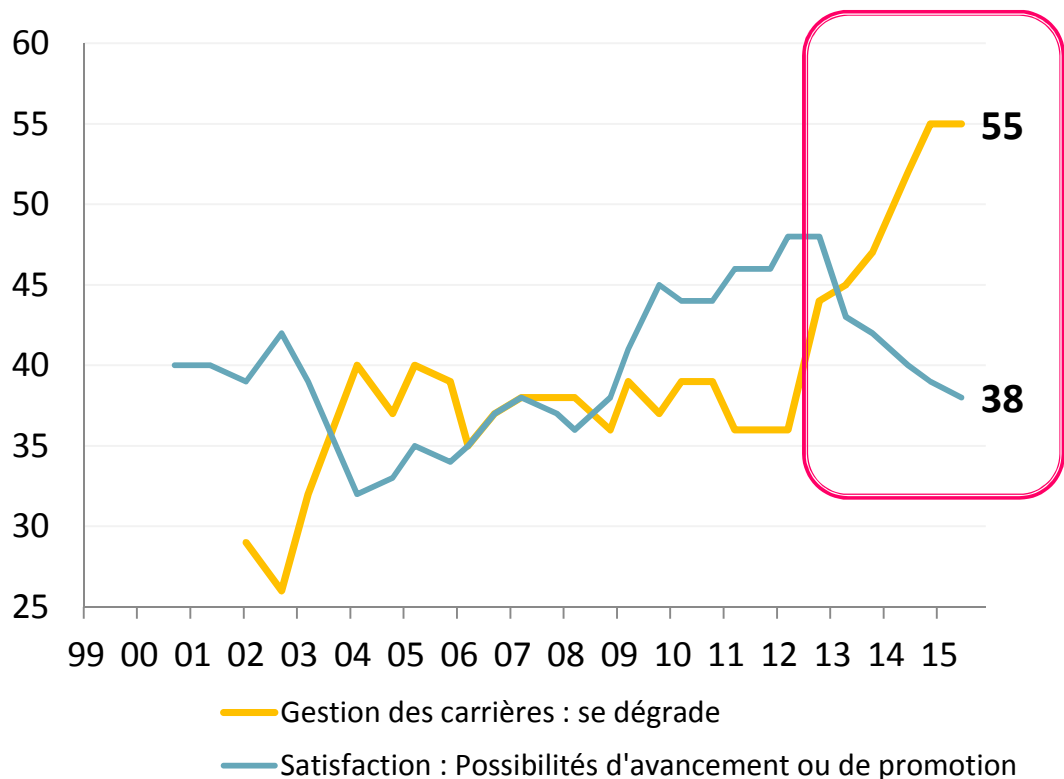


La dégradation des perceptions en termes de possibilités d'évolution et de gestion des carrières se confirme

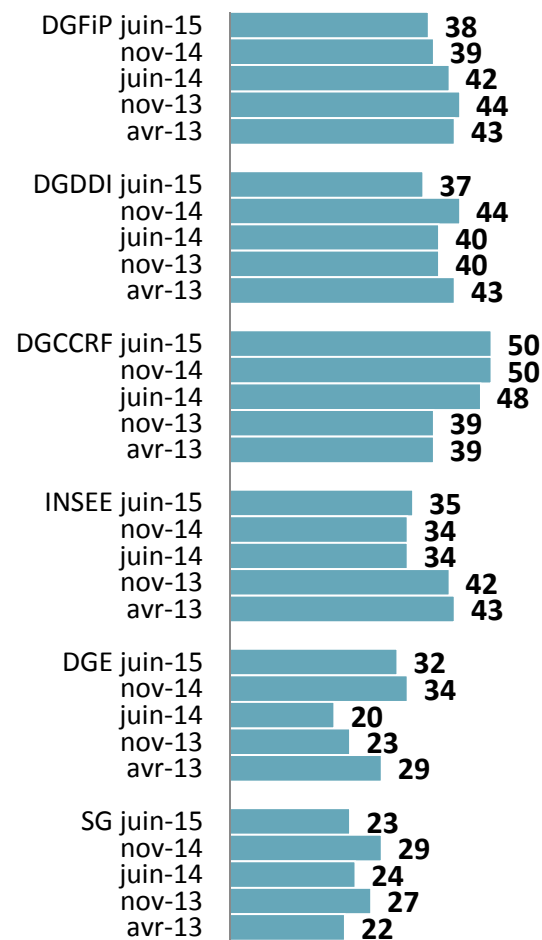
→ une stabilisation des indicateurs par rapport à la fin 2014

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)



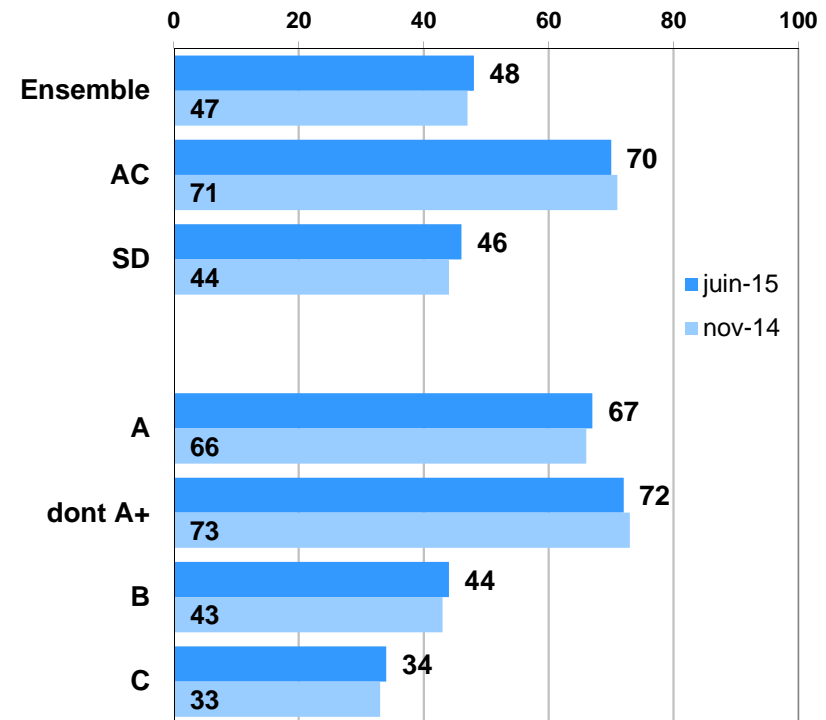
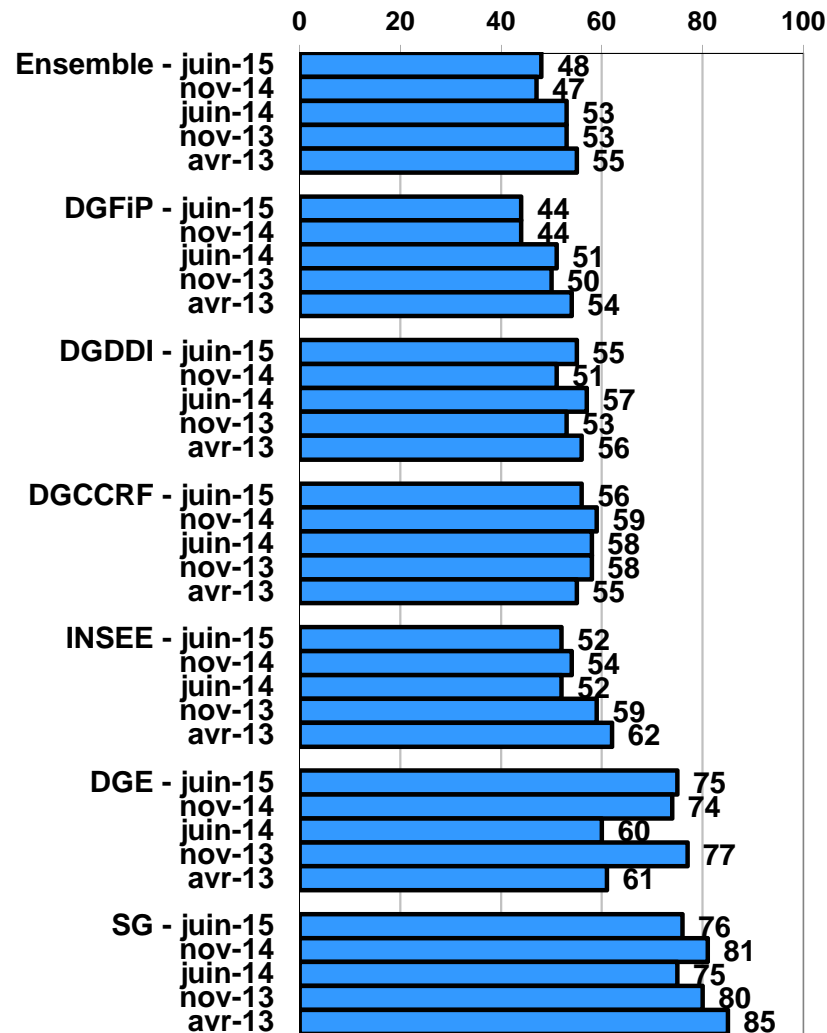
50 ■ possibilités d'avancement



Annexes

Notoriété de la démarche Diversité : une stabilité par rapport à l'automne mais un léger recul sur un an.

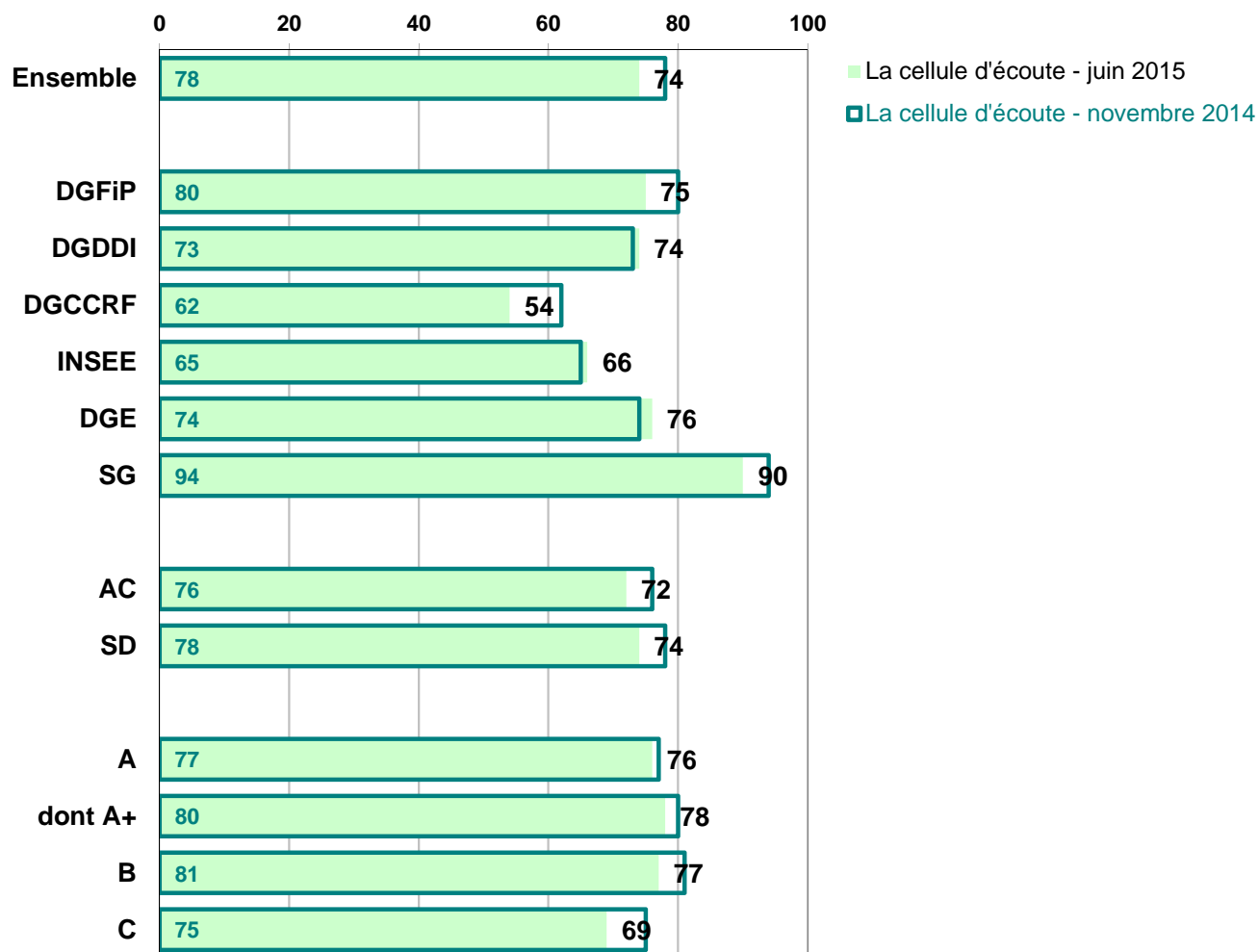
Les ministères économiques et financiers se sont engagés dans une démarche en faveur de la Diversité. En avez-vous entendu parler ? (% Oui)



78% des agents connaissent la cellule d'écoute

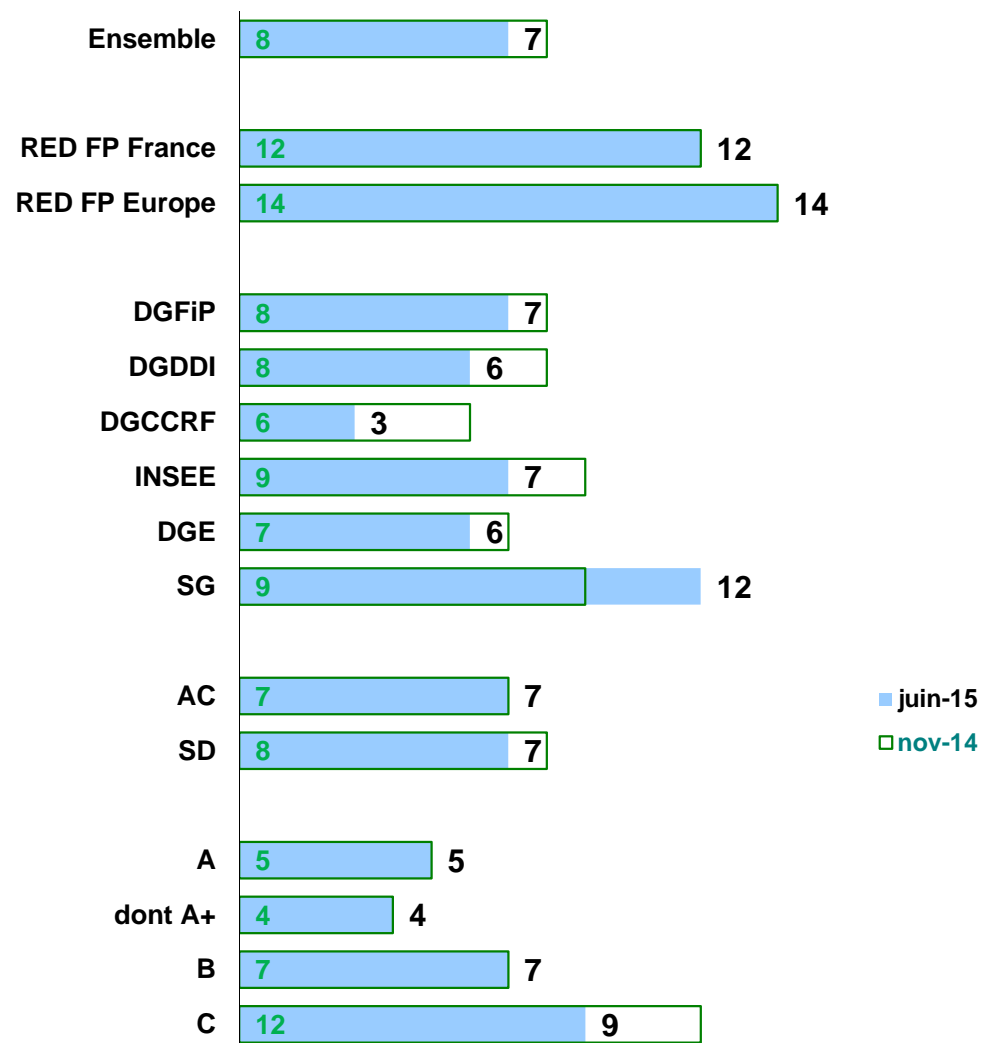
→ un résultat qui évolue peu dans la durée

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)



- La part des agents estimant avoir été victimes de discrimination au travail reste très stable sur le long terme, et toujours nettement en deçà des référentiels pour la fonction publique.