

Observatoire interne des ministères économiques et financiers

Présentation des résultats, 25 septembre 2014

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 **22 mai au 25 juin 2014** auprès d'un échantillon de 3101 agents des deux ministères.
- ▶ 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
- ▶ Les résultats de la vague 27 de l'Observatoire sont comparés aux vagues précédentes ainsi qu'aux référentiels Ipsos pour la Fonction Publique d'Etat (RED 2013)

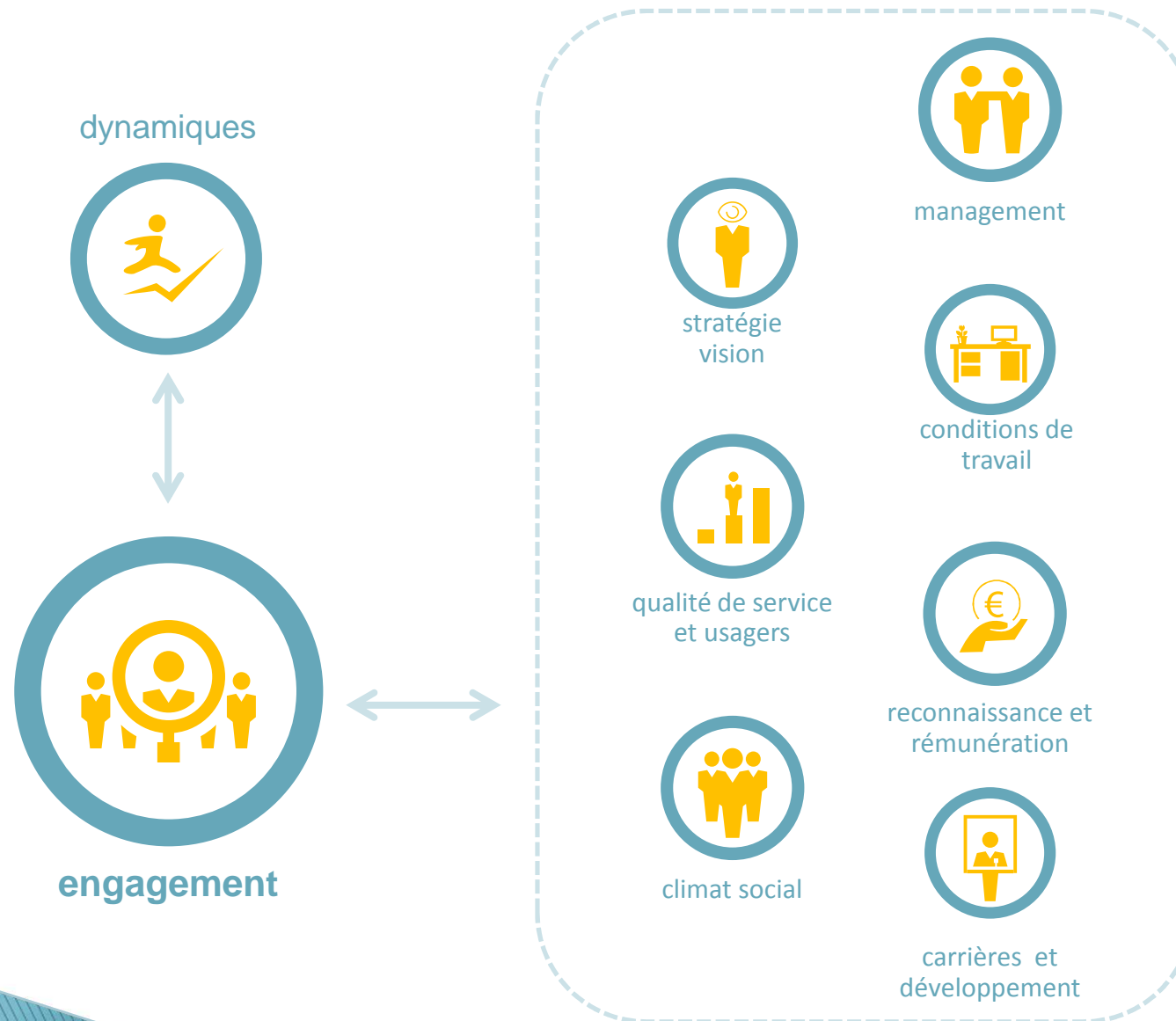
Structure de l'échantillon

| | Entretiens réalisés | Entretiens redressés |
|---|---------------------|----------------------|
| Ensemble | 3101 | 3101 |
| MFCP | 2875 | 3018 |
| MERPN | 226 | 83 |
| DGFIP | 1814 | 2359 |
| DGDDI | 403 | 349 |
| <i>Dont branche opérations commerciales</i> | 142 | 126 |
| <i>Dont branche surveillance</i> | 159 | 140 |
| <i>Dont administration générale</i> | 89 | 72 |
| DGCCRF | 161 | 64 |
| INSEE | 335 | 122 |
| DGCIS | 65 | 19 |
| SECRETARIAT GENERAL | 153 | 51 |
| AUTRES DIRECTIONS | 170 | 138 |
| Catégorie A | 1035 | 925 |
| <i>Dont A+</i> | 387 | 328 |
| Catégorie B | 1218 | 1232 |
| Catégorie C | 848 | 944 |
| Administration centrale | 735 | 266 |
| Services déconcentrés | 2366 | 2835 |

25/09/2014

Observatoire Interne – été 2014

Observatoire Interne v.27





dynamiques

25/09/2014

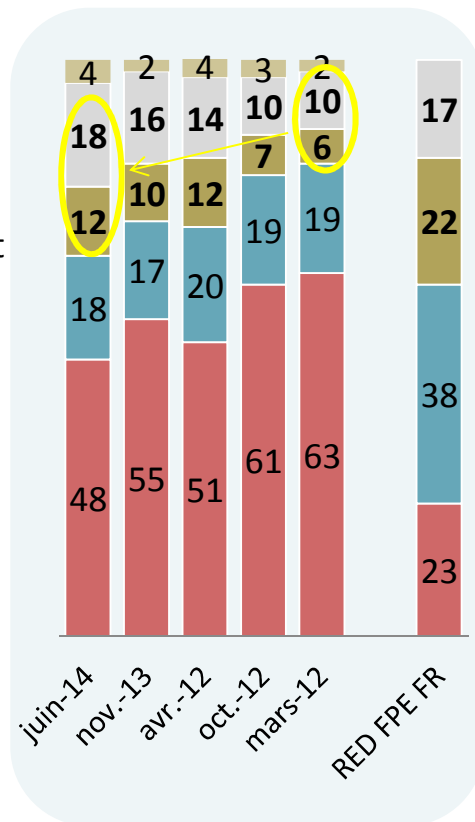
Observatoire Interne – été 2014



30% jugent désormais le rythme du changement dans leur Direction « trop lent » ou inexistant 54% jugent les changements défavorables

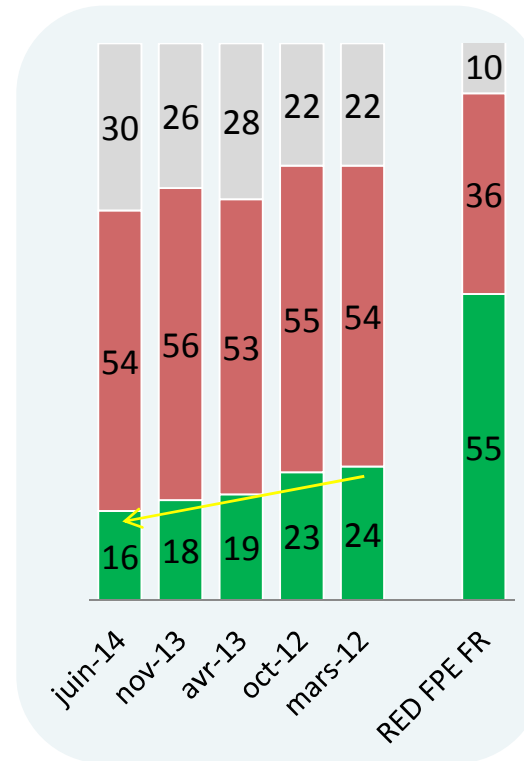
Q05. Le rythme du changement dans votre Direction vous semble aujourd'hui...? (%)

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



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

- Pas de changement
- Défavorable
- Favorable

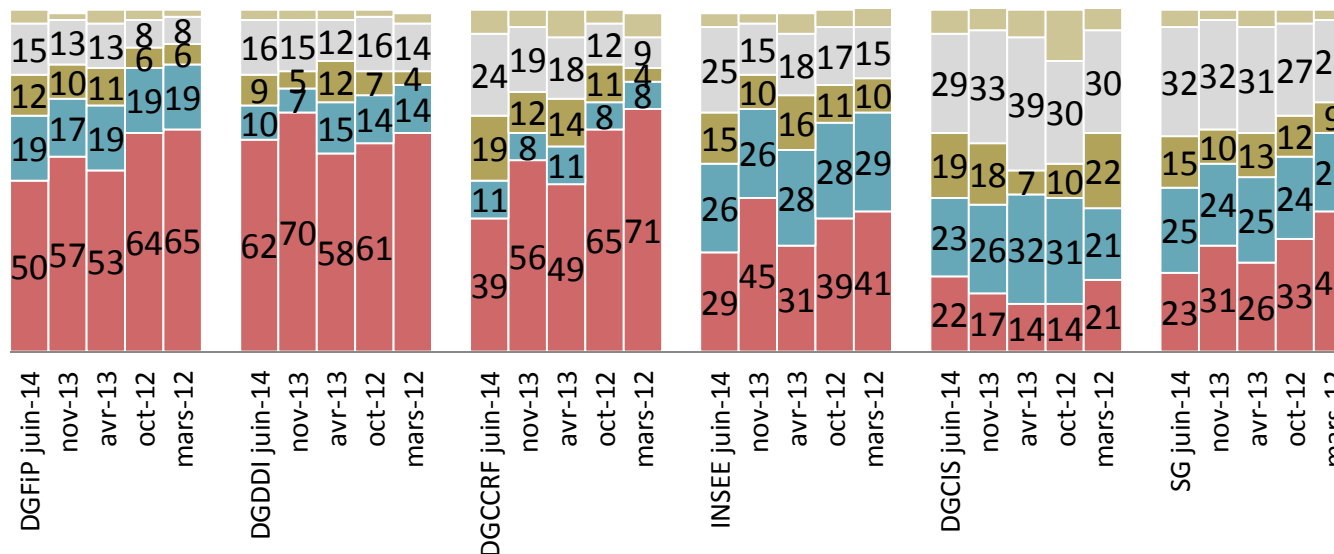




Une tendance observable sur l'ensemble des directions

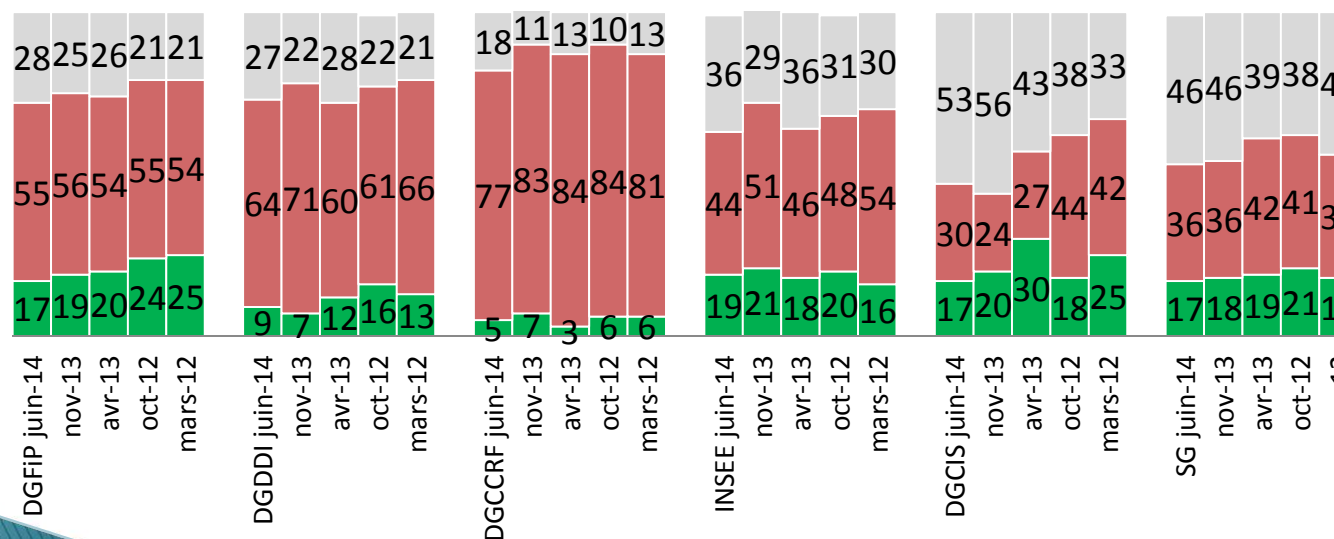
Q05. Le rythme du changement dans votre Direction vous semble aujourd'hui...? (%)

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



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

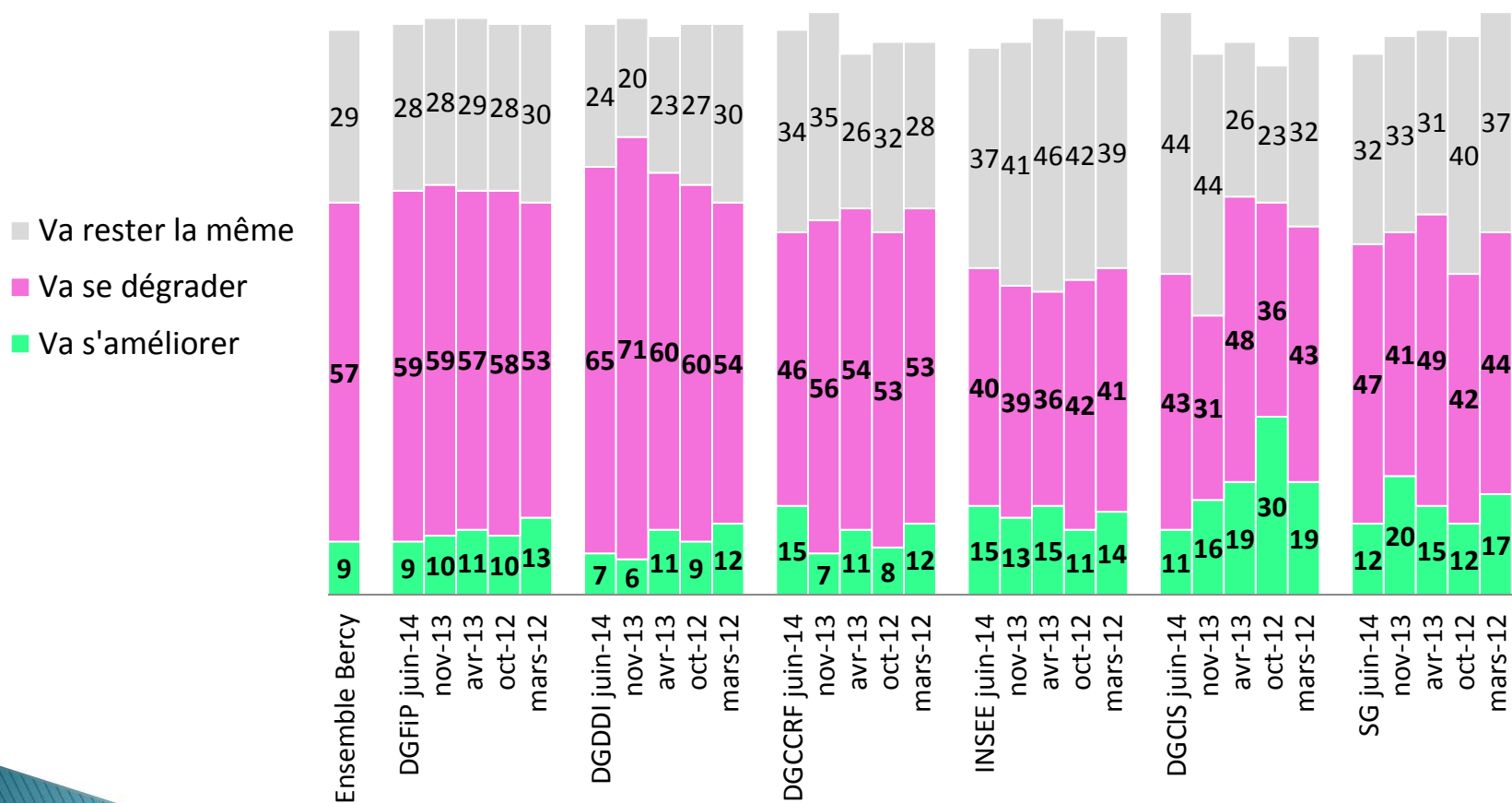
- Pas de changement
- Défavorable
- Favorable





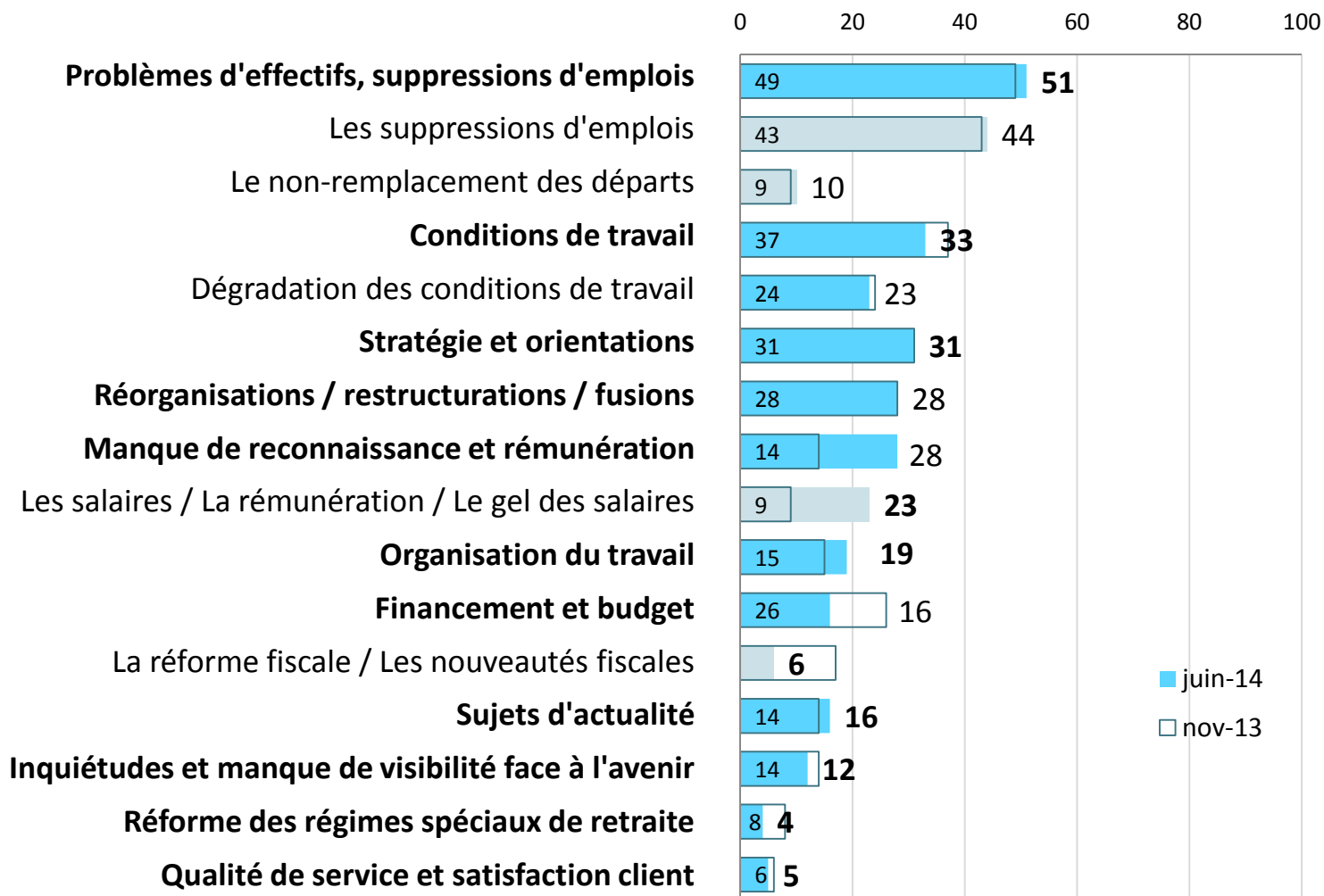
57% des agents jugent que leur situation personnelle va se dégrader dans les prochaines années (stable par rapport à l'automne 2013)

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





Au cœur des discussions : problèmes d'effectifs et conditions de travail + rémunération





engagement

25/09/2014

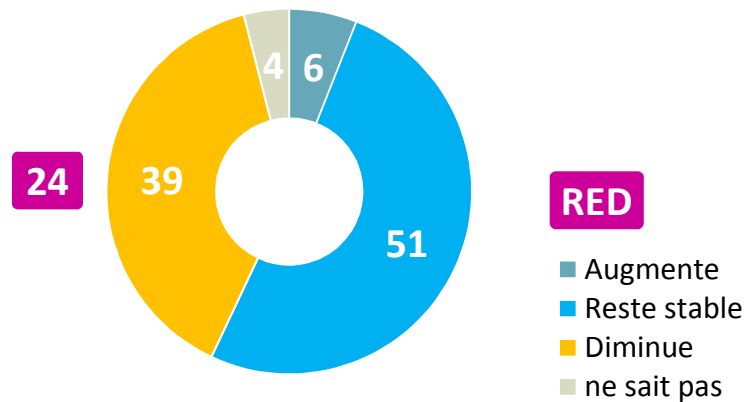
Observatoire Interne – été 2014



L'engagement → motivation & satisfaction

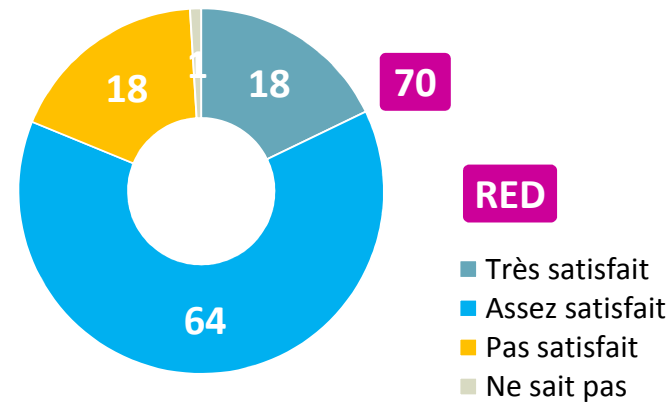
Motivation

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



Satisfaction

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

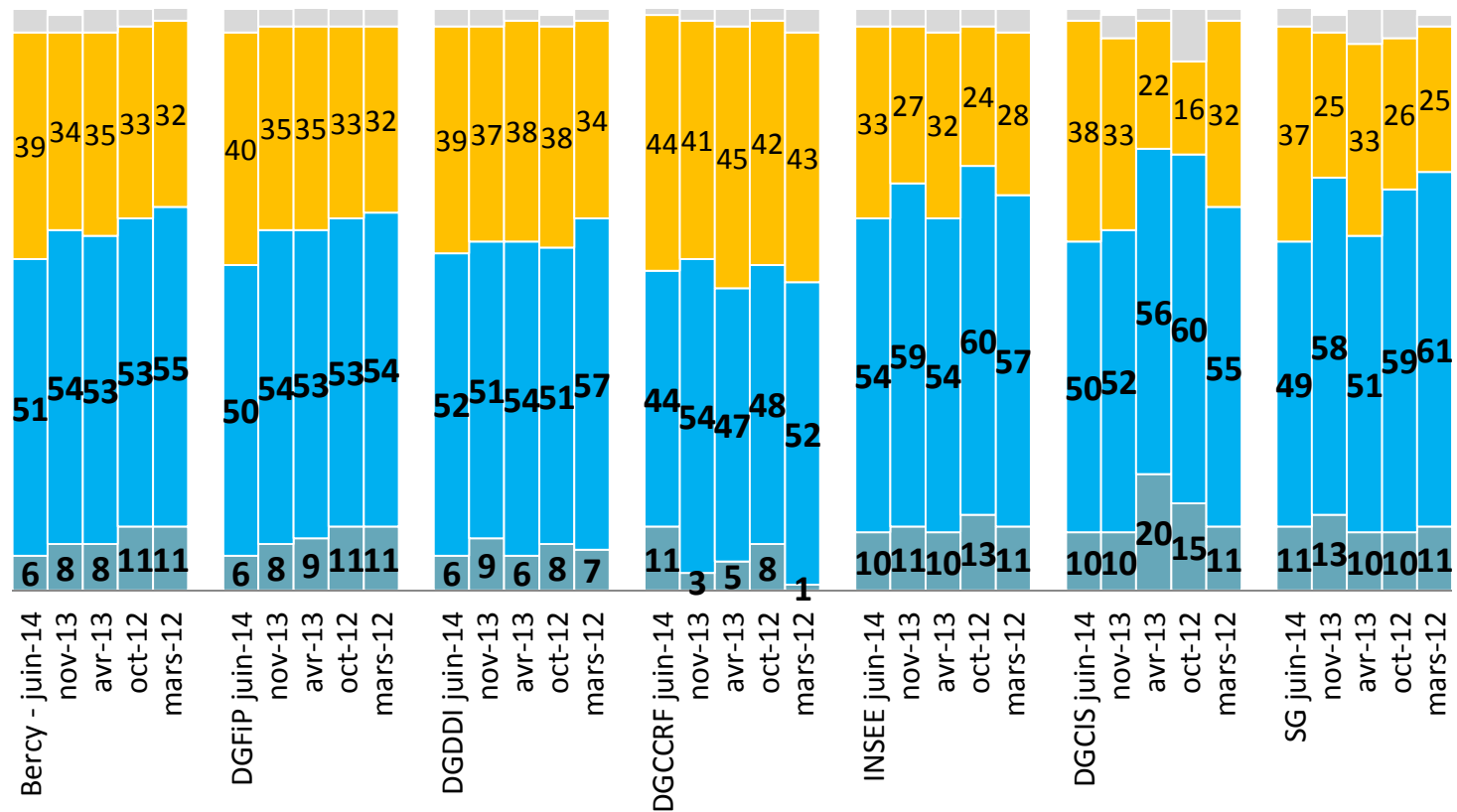




Motivation : 39% des agents déclarent une motivation en diminution (+7 pts en 2 ans). Un résultat très homogène sur les différentes directions

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

Ne sait pas Diminue Reste stable Augmente

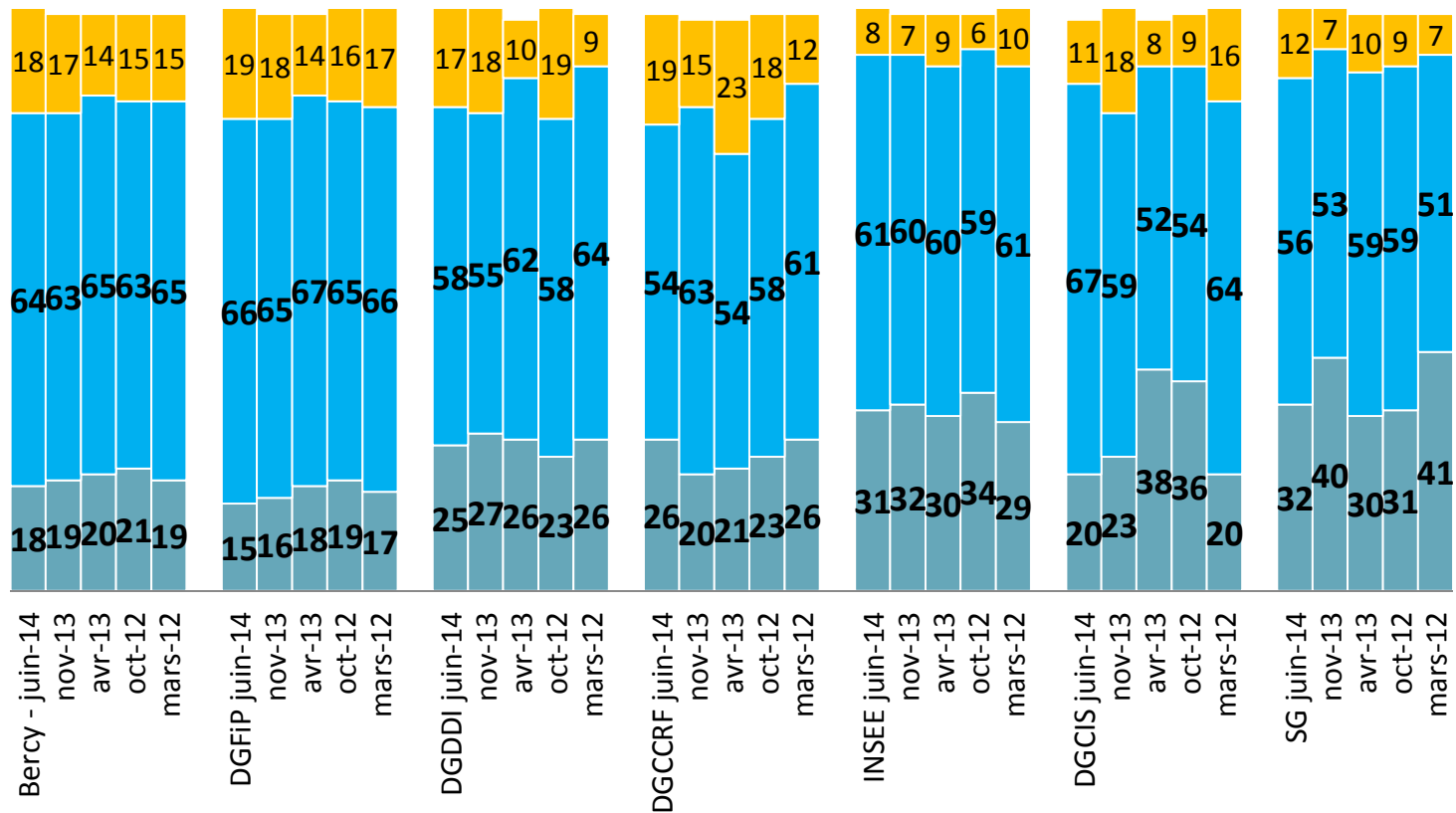




Satisfaction de travailler au sein de son ministère : toujours très élevée et très stable dans le temps

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

■ Pas satisfait ■ Assez satisfait ■ Très satisfait





stratégie - vision

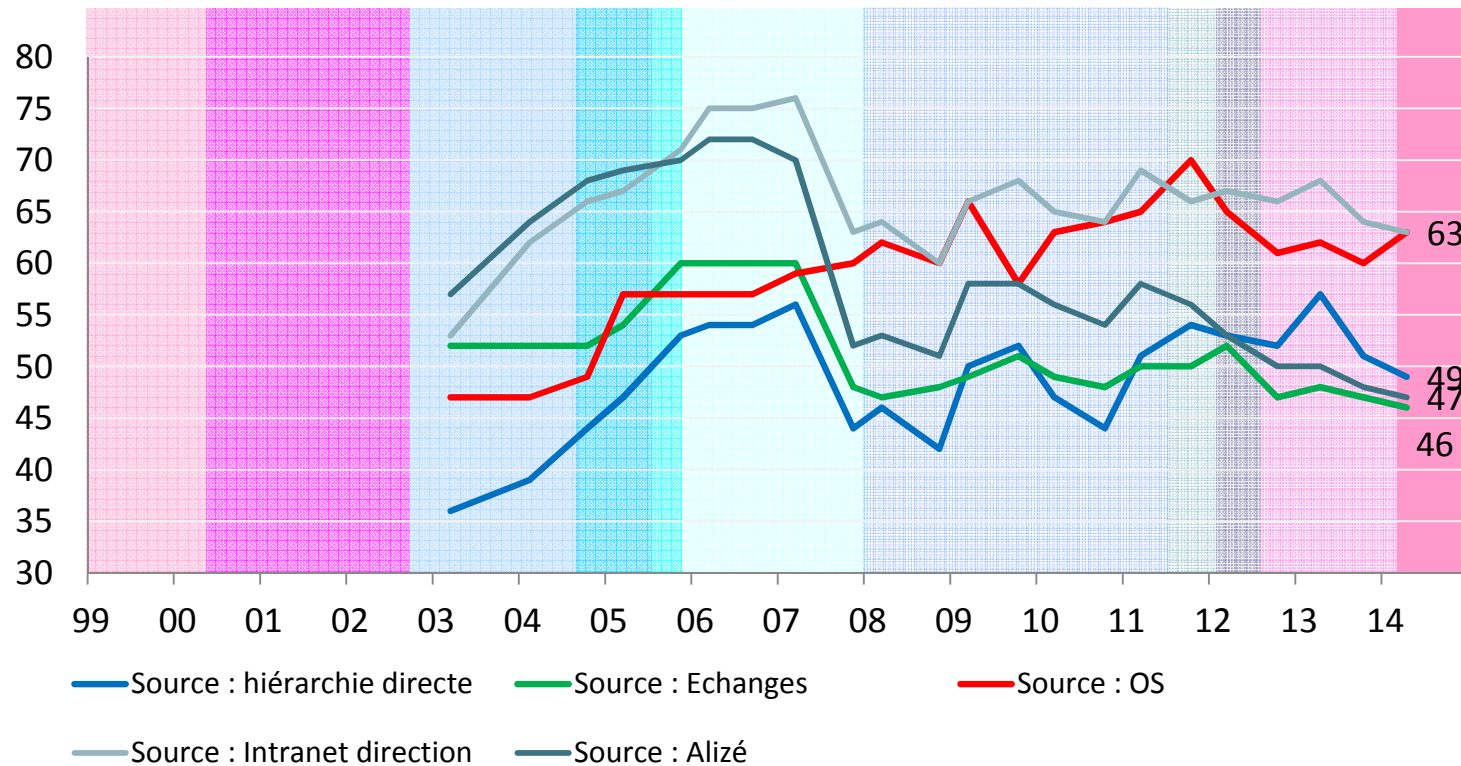
25/09/2014

Observatoire Interne - été 2014



Un écart visible en termes d'audience depuis 2007 entre la hiérarchie directe et les OS

Q02. 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

25/09/2014

Observatoire Interne - été 2014

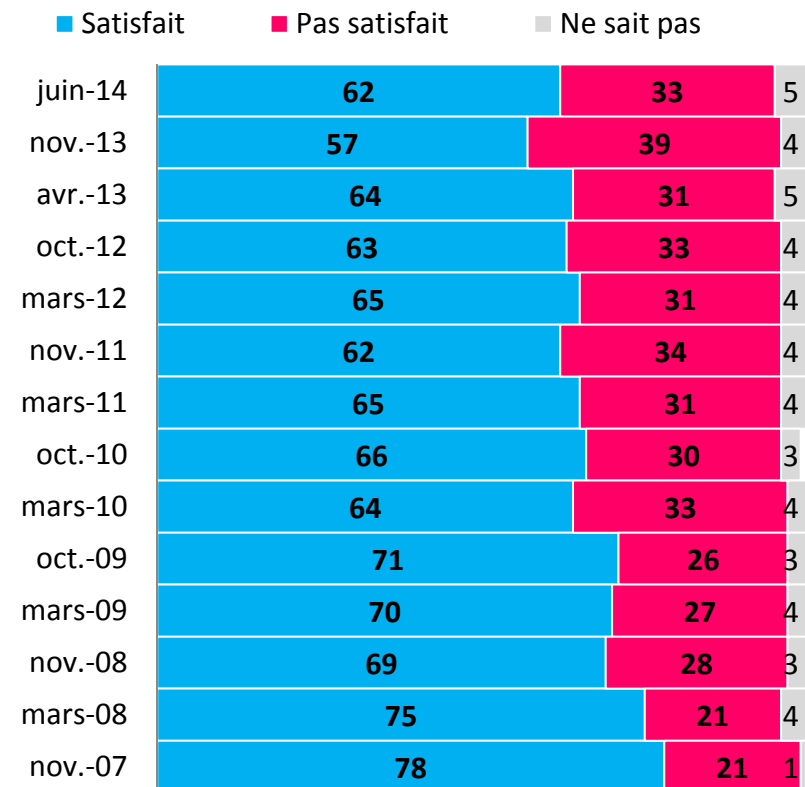
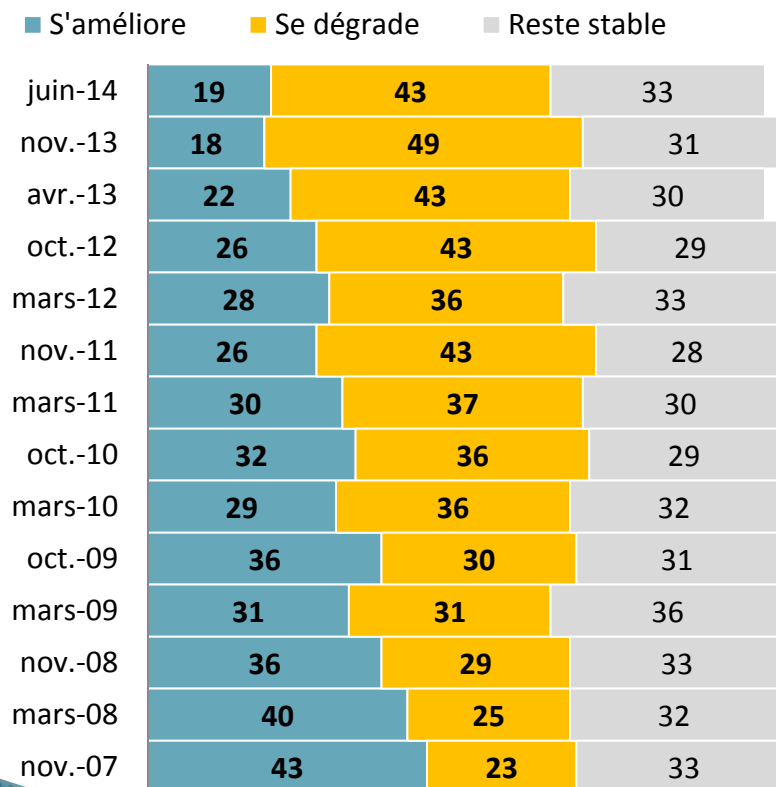


62% des agents restent satisfaits de la qualité du service rendu.

→ un résultat à maintenir

Q03a. 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...? (%)

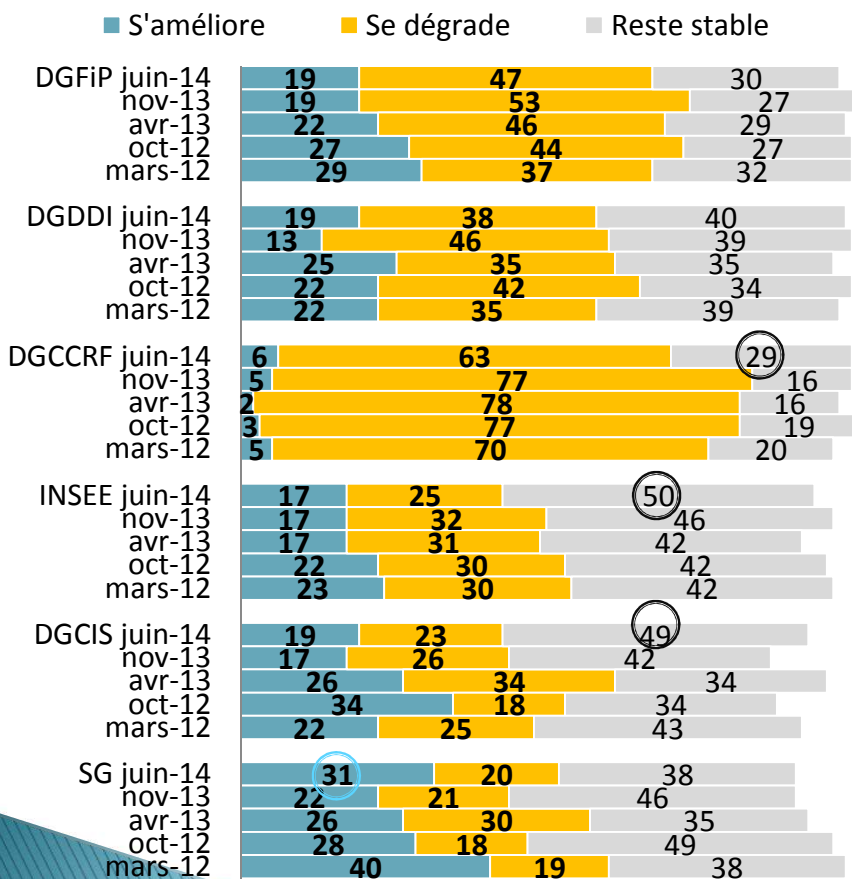
Q11. Êtes-vous satisfait de la qualité de service...? (%)



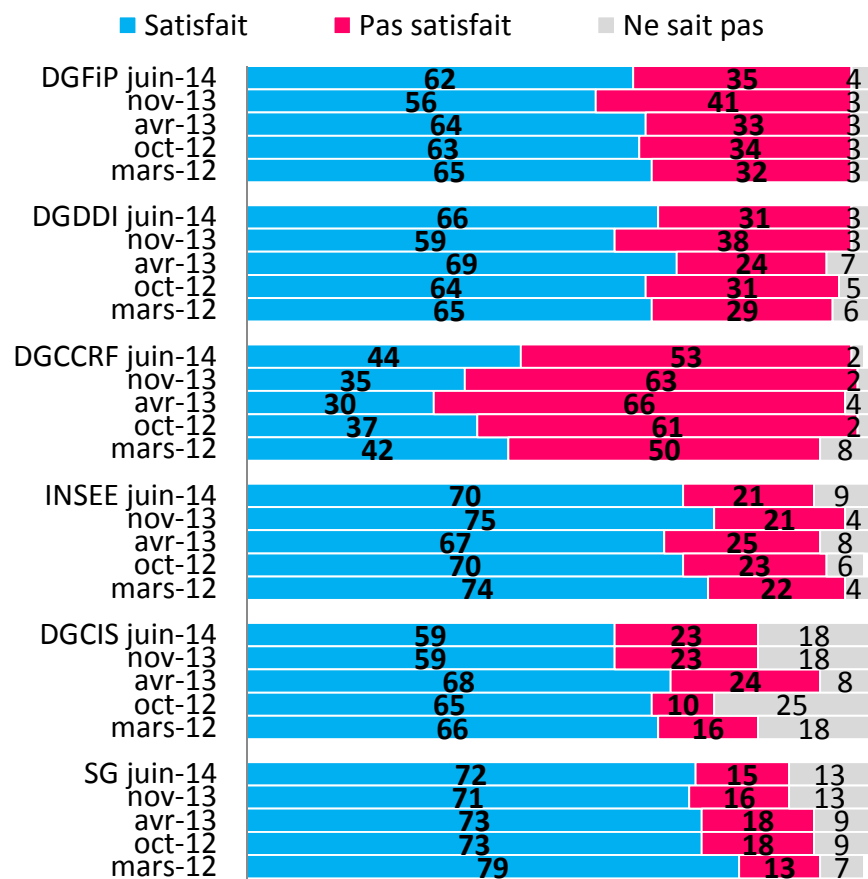


Des différences de perceptions entre directions

Q03a. 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...? (%)



Q11. Êtes-vous satisfait de la qualité de service...? (%)





climat social

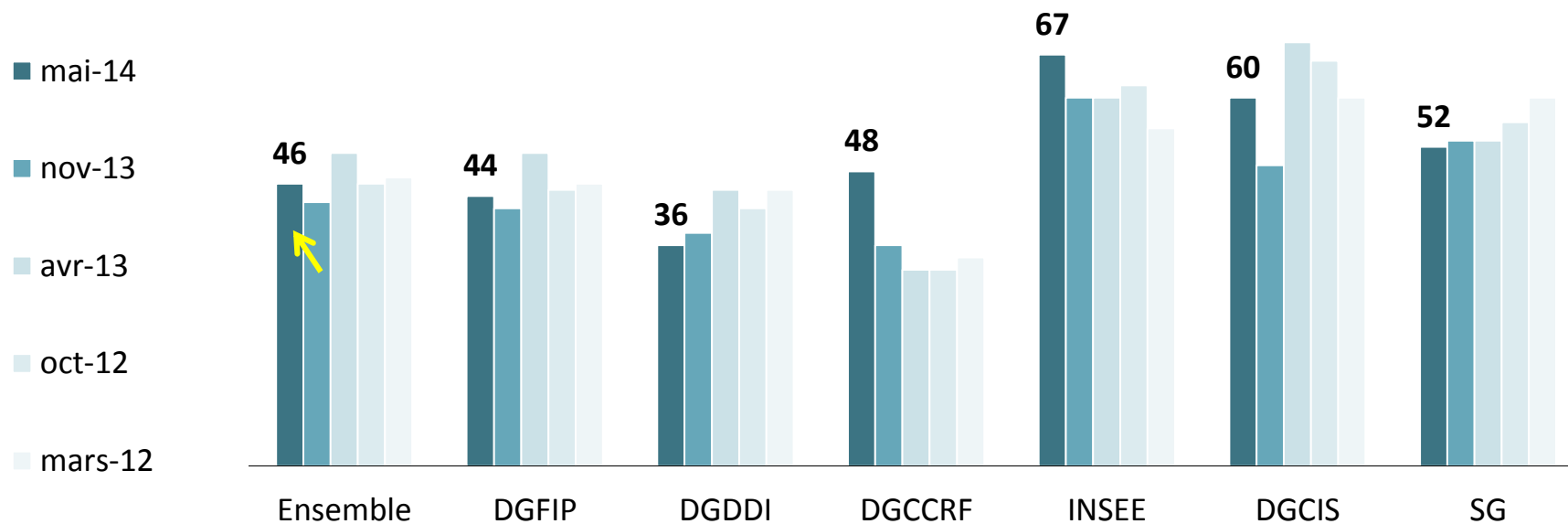
25/09/2014

Observatoire Interne – été 2014



Climat social : en amélioration sur cette vague

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

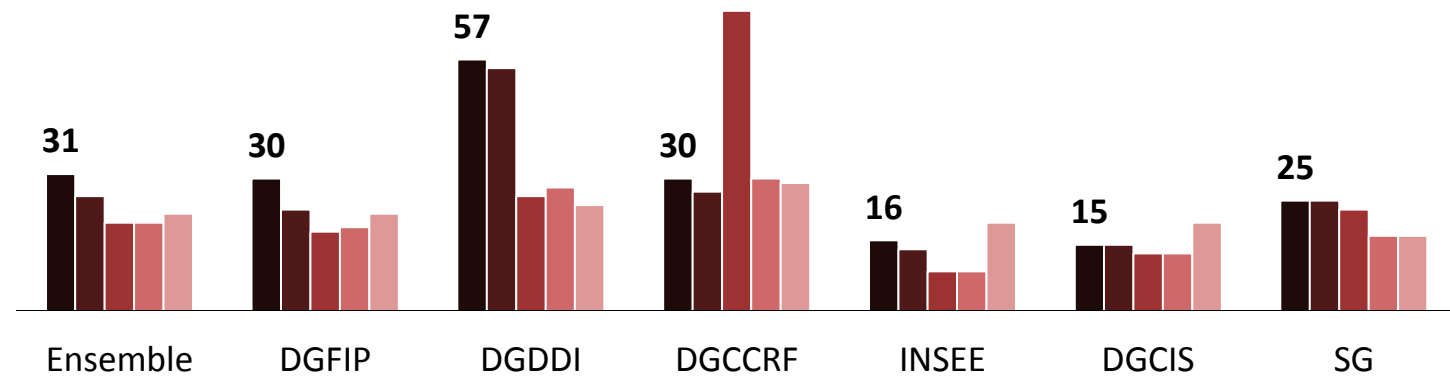




Conflictualité : toujours importante à la DGDDI et en hausse à la DGFIP

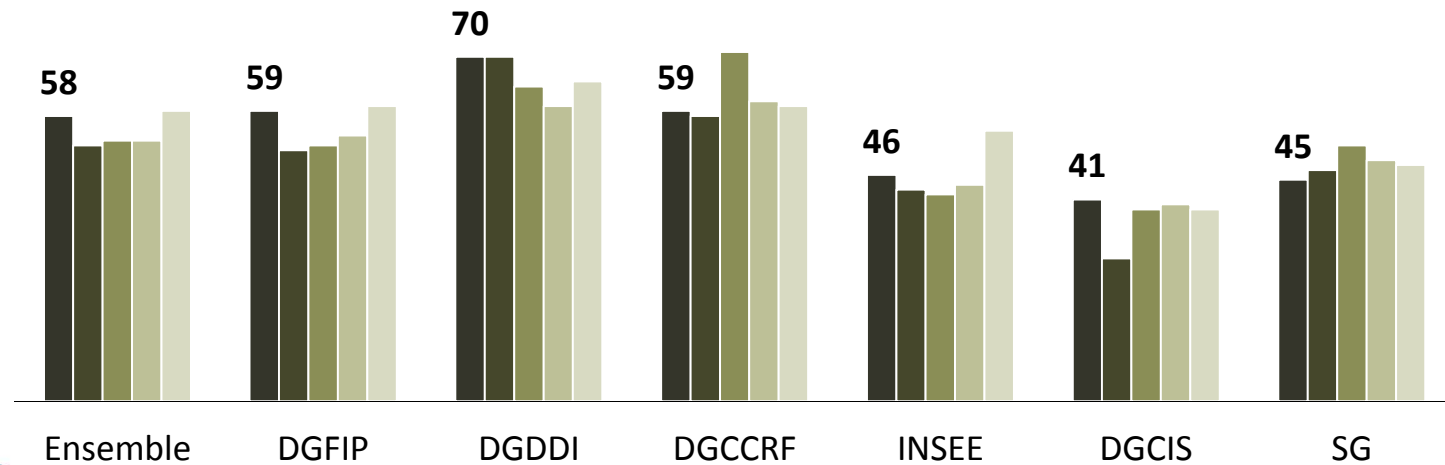
Q14. Estimez-vous que les agents sont prêts à participer à des actions revendicatives (grève, manifestation) ? (% Davantage)

- mai-14
- nov-13
- avr-13
- oct-12
- mars-12



Q15. Personnellement, seriez-vous prêt à participer à de telles actions revendicatives ?

- mai-14
- nov-13
- avr-13
- oct-12
- mars-12





management

25/09/2014

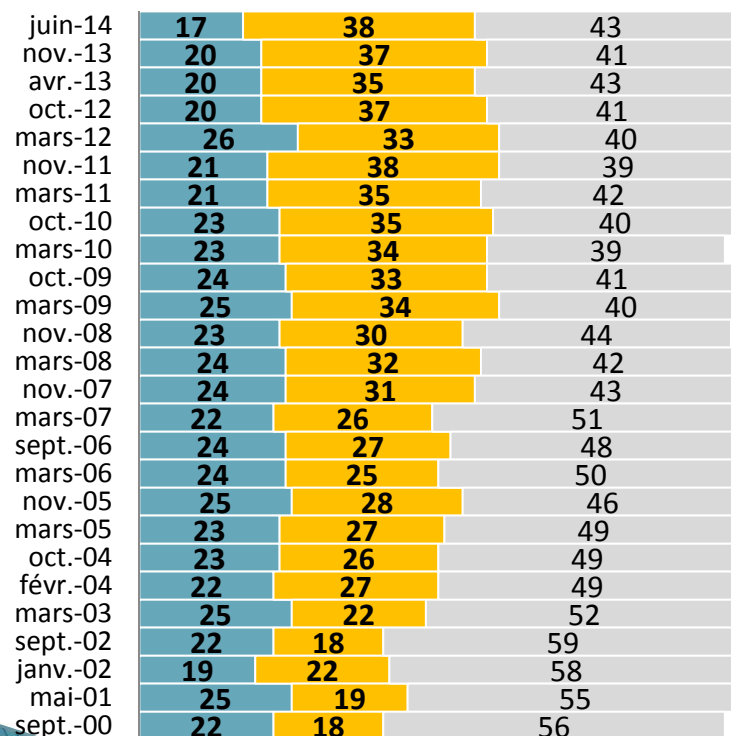
Observatoire Interne – été 2014



Des fondamentaux de la satisfaction au travail à préserver : le contenu du travail réalisé + la formation

Q03. 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



Q11. Êtes-vous satisfait ...? (% satisfait)

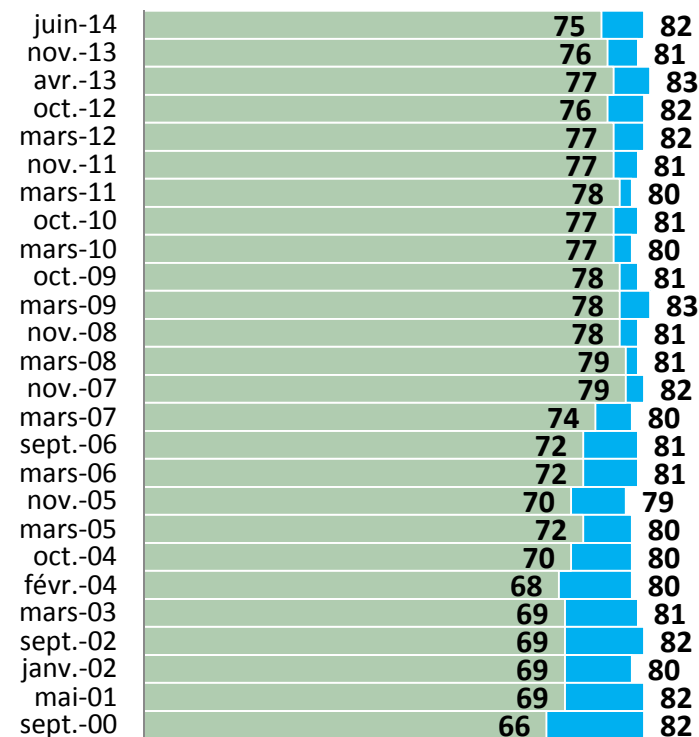
RED

72

59

■ Contenu

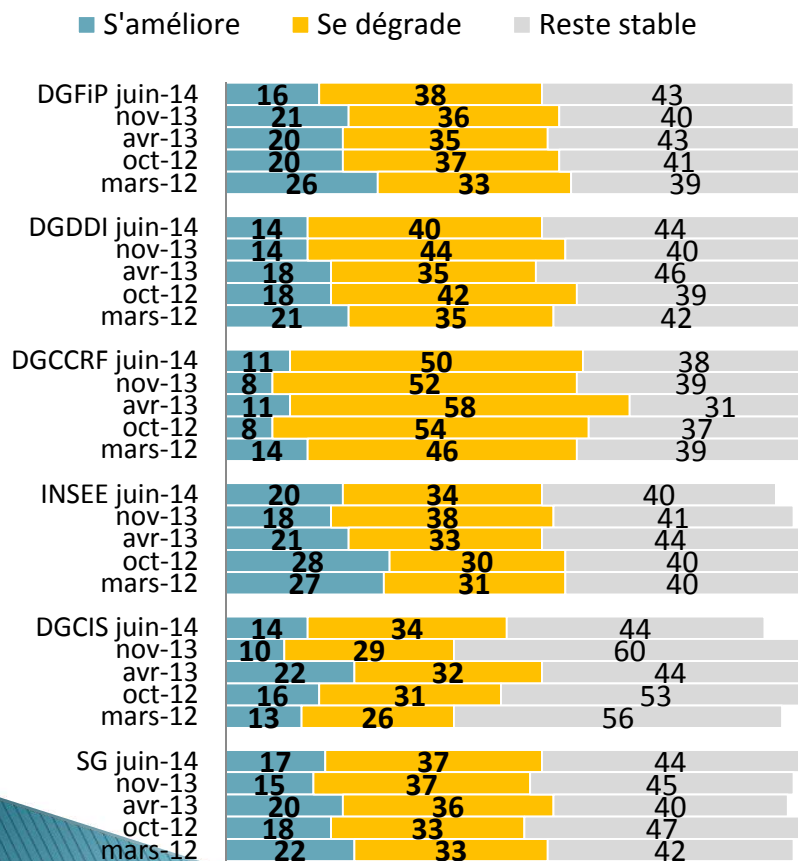
■ Formation



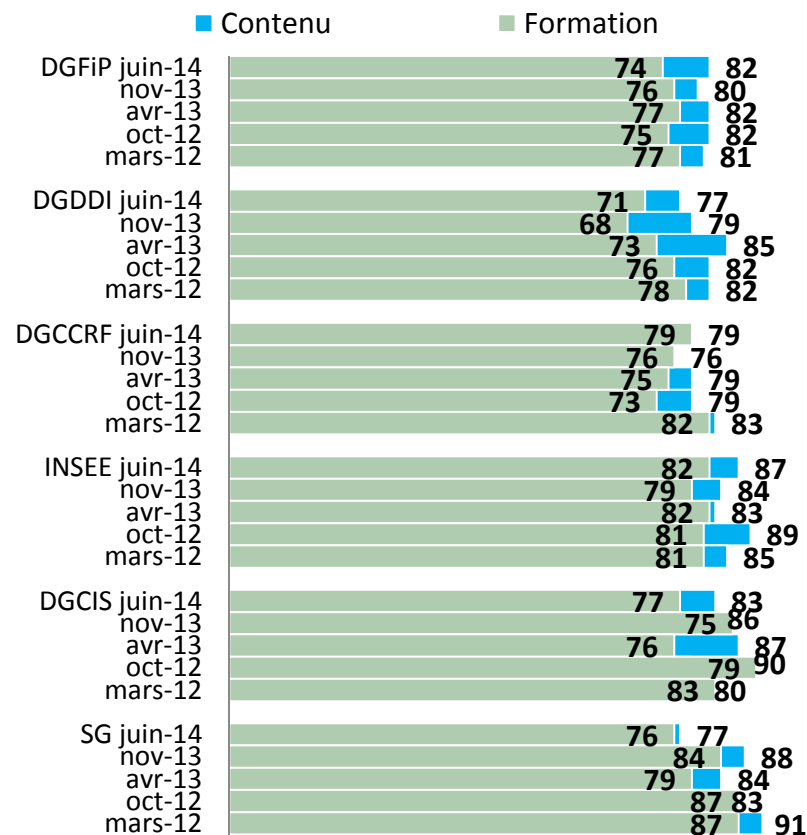


Des résultats assez homogènes sur l'ensemble des directions

Q03. En ce qui concerne l'enrichissement des métiers/fonctions, pouvez-vous me dire si la situation au sein de votre Direction...? (%)



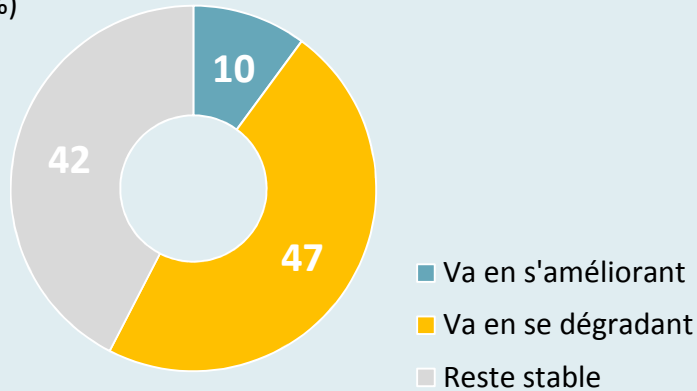
Q11. Êtes-vous satisfait ...? (% satisfait)



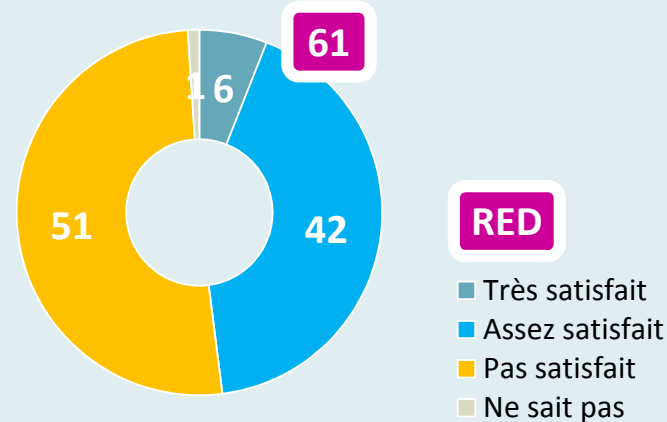


Des relations à la hiérarchie plutôt satisfaisantes mais une attente de plus d'écoute et de possibilité de faire passer ses idées

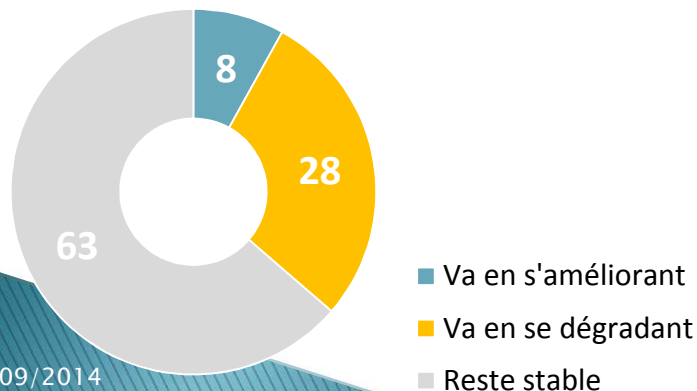
Q03. En ce qui concerne l'écoute des agents, pouvez-vous me dire si la situation au sein de votre Direction...? (%)



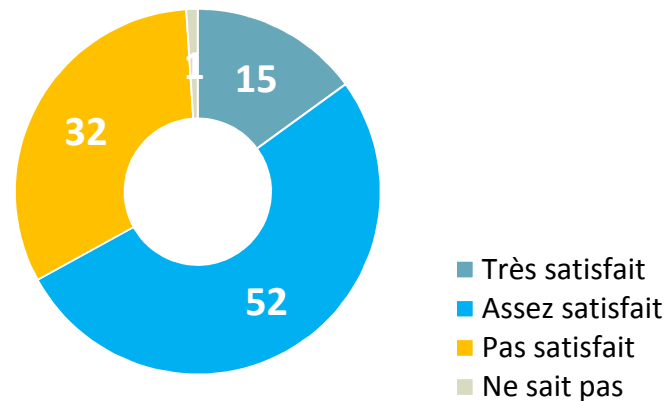
Q11. Êtes-vous satisfaits de la possibilité de faire passer ses idées...? (%)



Q03. En ce qui concerne les relations avec la hiérarchie, pouvez-vous me dire si la situation au sein de votre Direction...? (%)



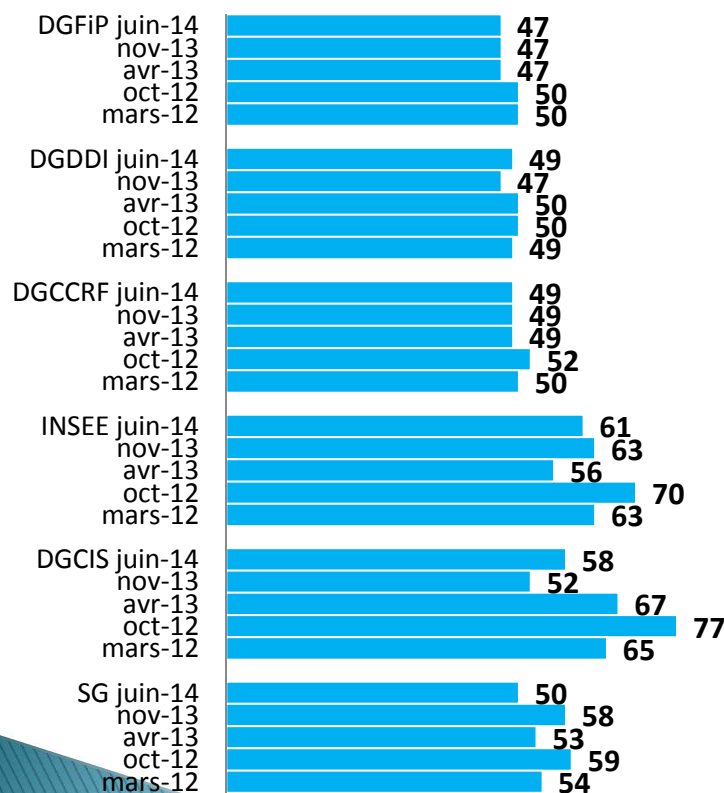
Q11. Êtes-vous satisfaits des relations avec la hiérarchie...? (%)



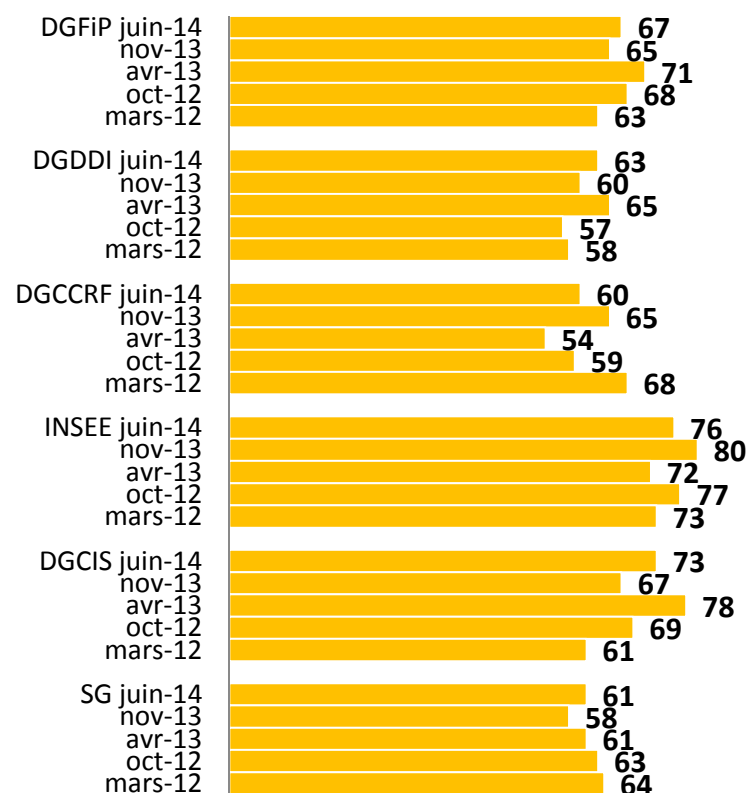


Une satisfaction toujours supérieure à l'INSEE et la DGCIS

Q11. Êtes-vous satisfait de la possibilité de faire passer ses idées? (% satisfait)



Q11. Êtes-vous satisfait des relations avec la hiérarchie ? (% satisfait)





conditions de travail

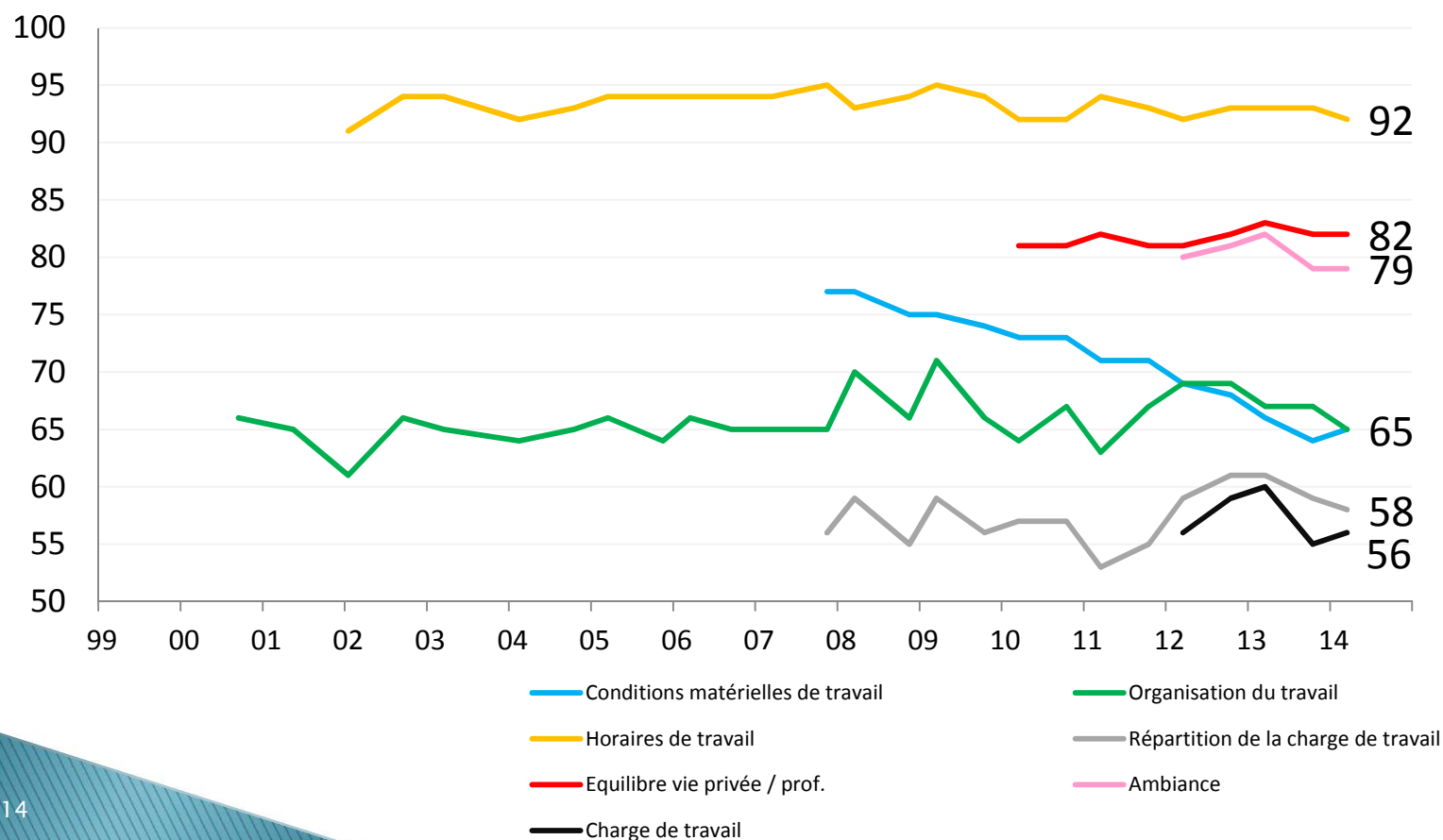
25/09/2014

Observatoire Interne – été 2014



Un équilibre vie privée / professionnelle préservé grâce aux efforts d'organisation du travail et de répartition de la charge. Mais une érosion sur les conditions de travail

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



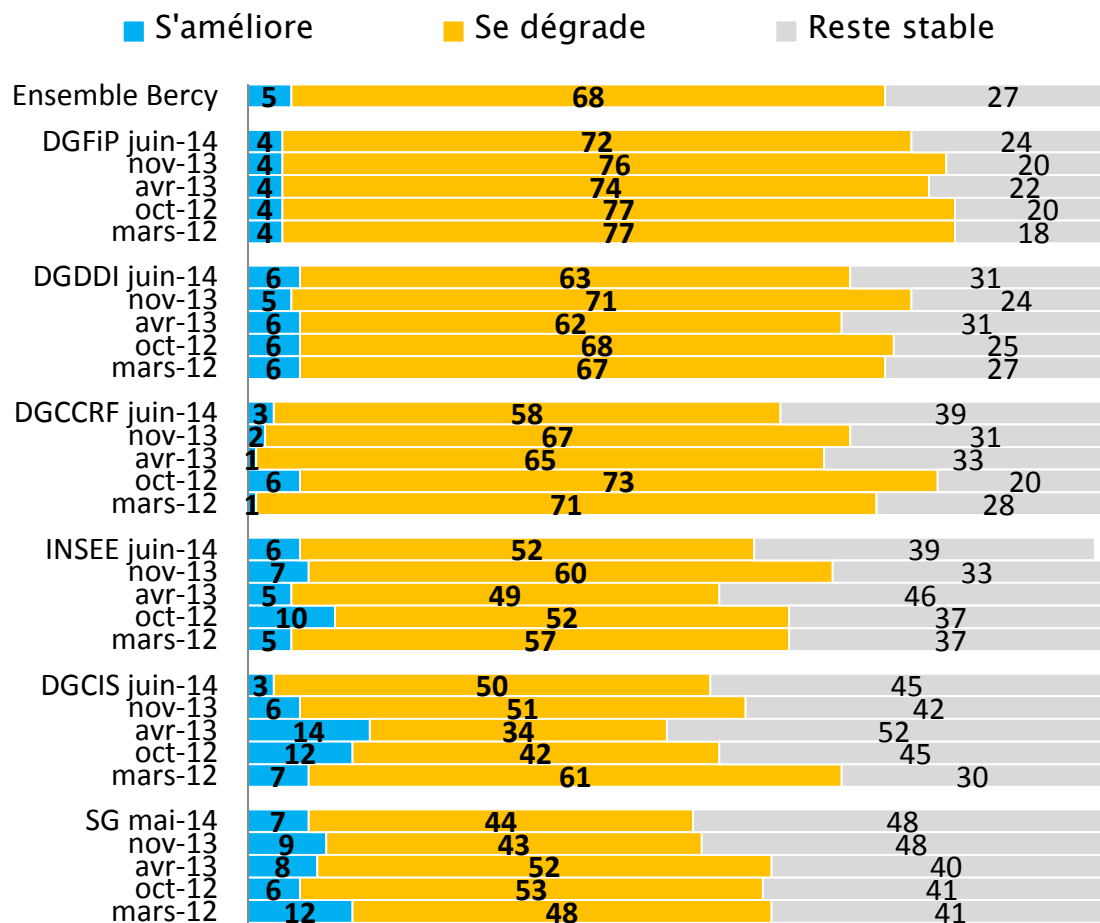
25/09/2014

Observatoire Interne – été 2014



68% des agents jugent que leurs conditions de travail se dégradent (-4 points vs. novembre 2013)

Q03b. En ce qui concerne vos conditions de travail, pouvez-vous me dire si d'après vous la situation au sein de votre Direction...? (%)

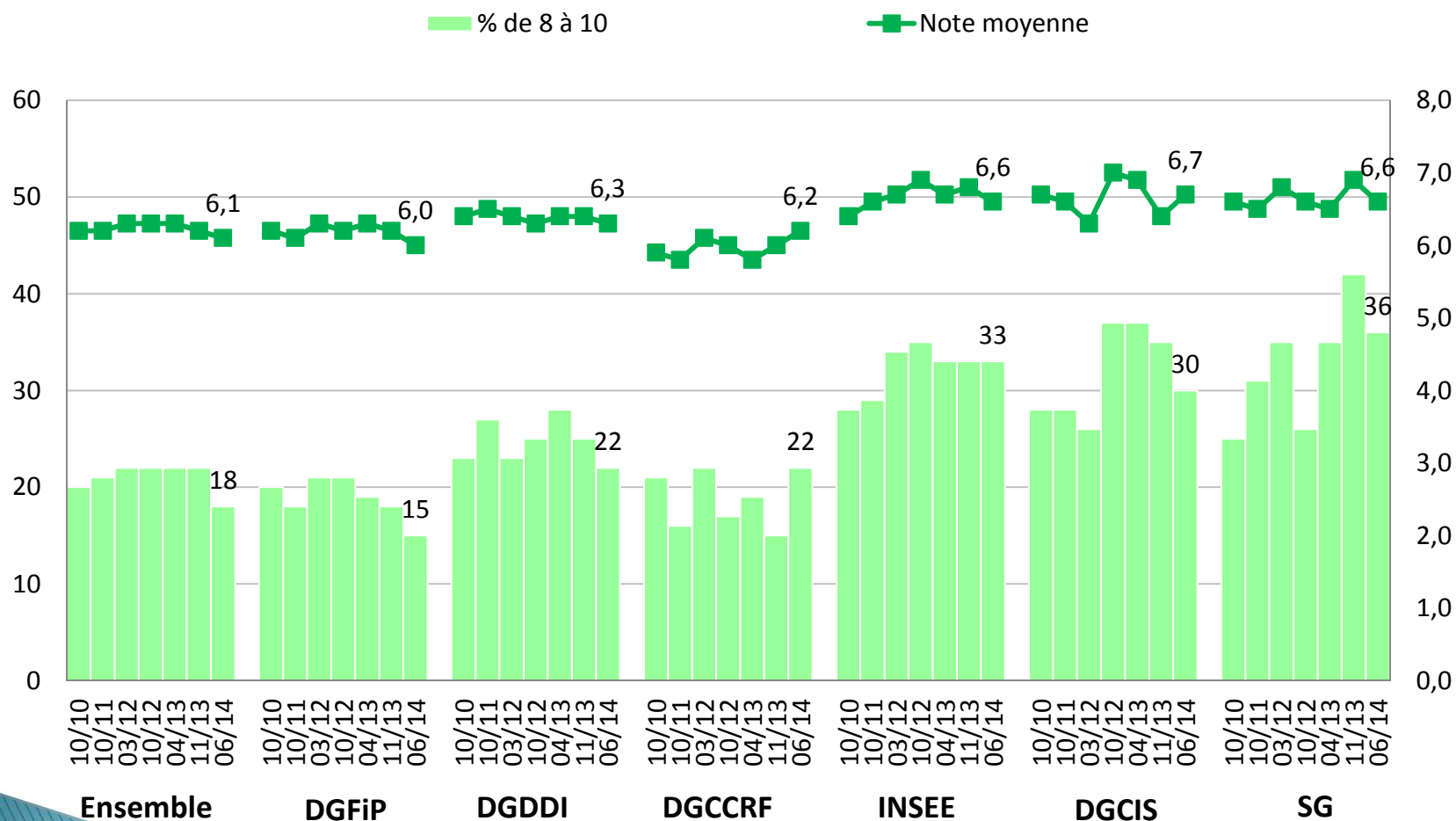




Qualité de vie au travail : des résultats en légère baisse et en deçà de la moyenne fonction publique d'Etat

(note moyenne de 6,6/10, 39% de notes de 8 à 10)

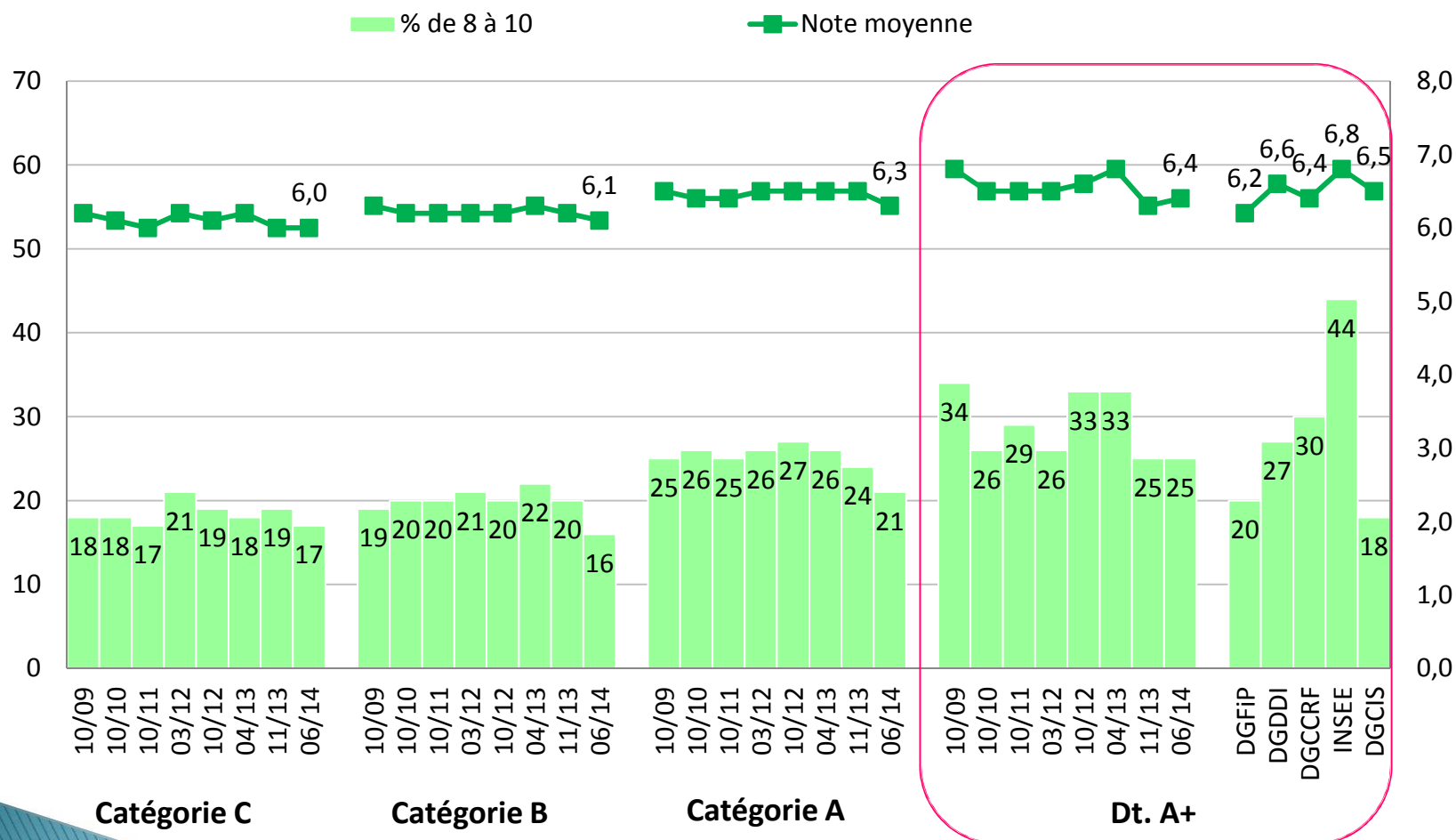
Q09. Et si, sur une échelle de 1 à 10, vous deviez noter votre qualité de vie au travail, quelle note donneriez-vous ?





Qualité de vie au travail : une baisse visible sur l'ensemble des catégories

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

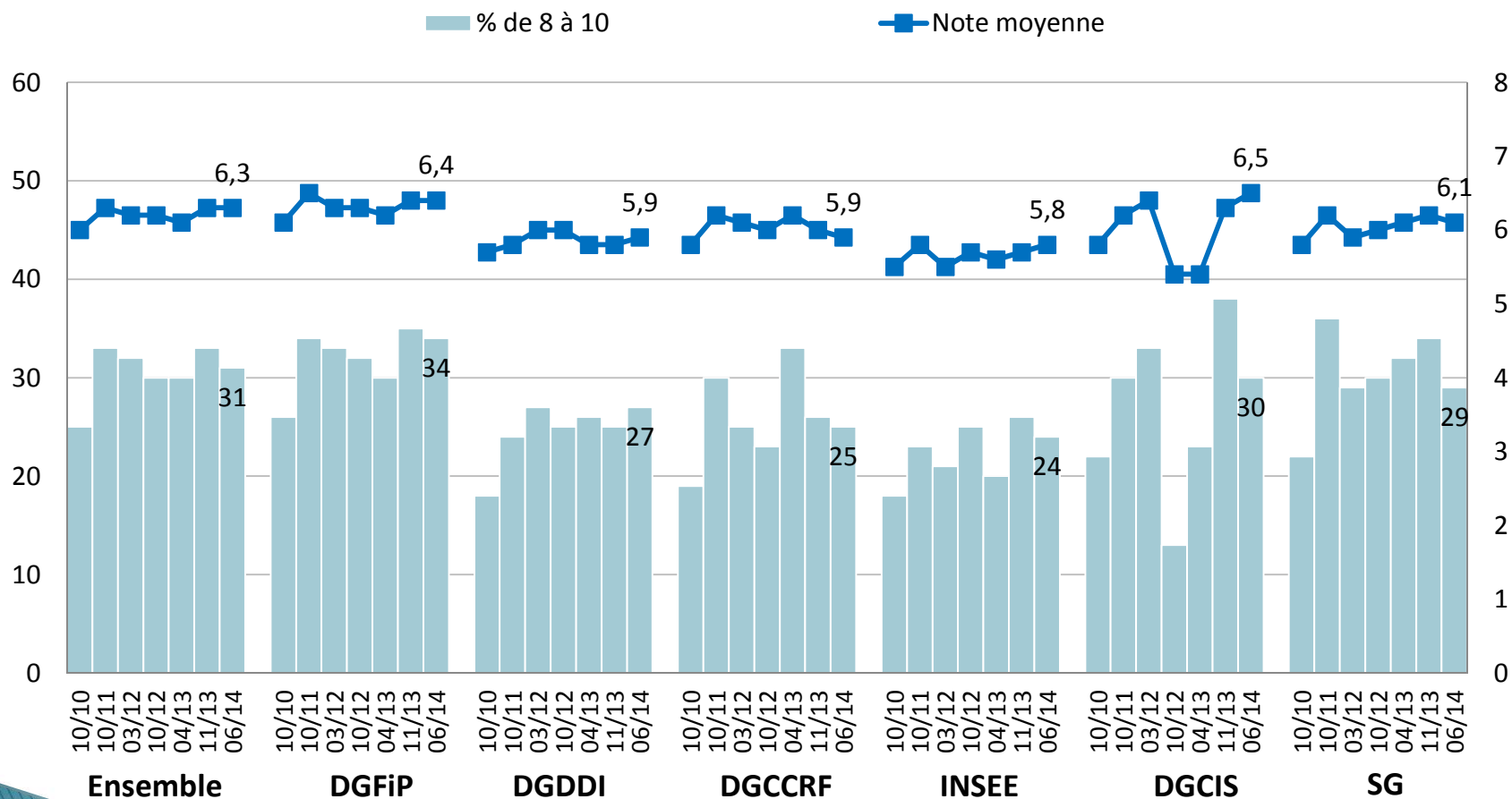




Stress au travail : un résultat toujours un peu en deçà de la moyenne de la fonction publique d'Etat aujourd'hui

(FPE : note moyenne de 6,6/10 et 39% de notes de 8 à 10)

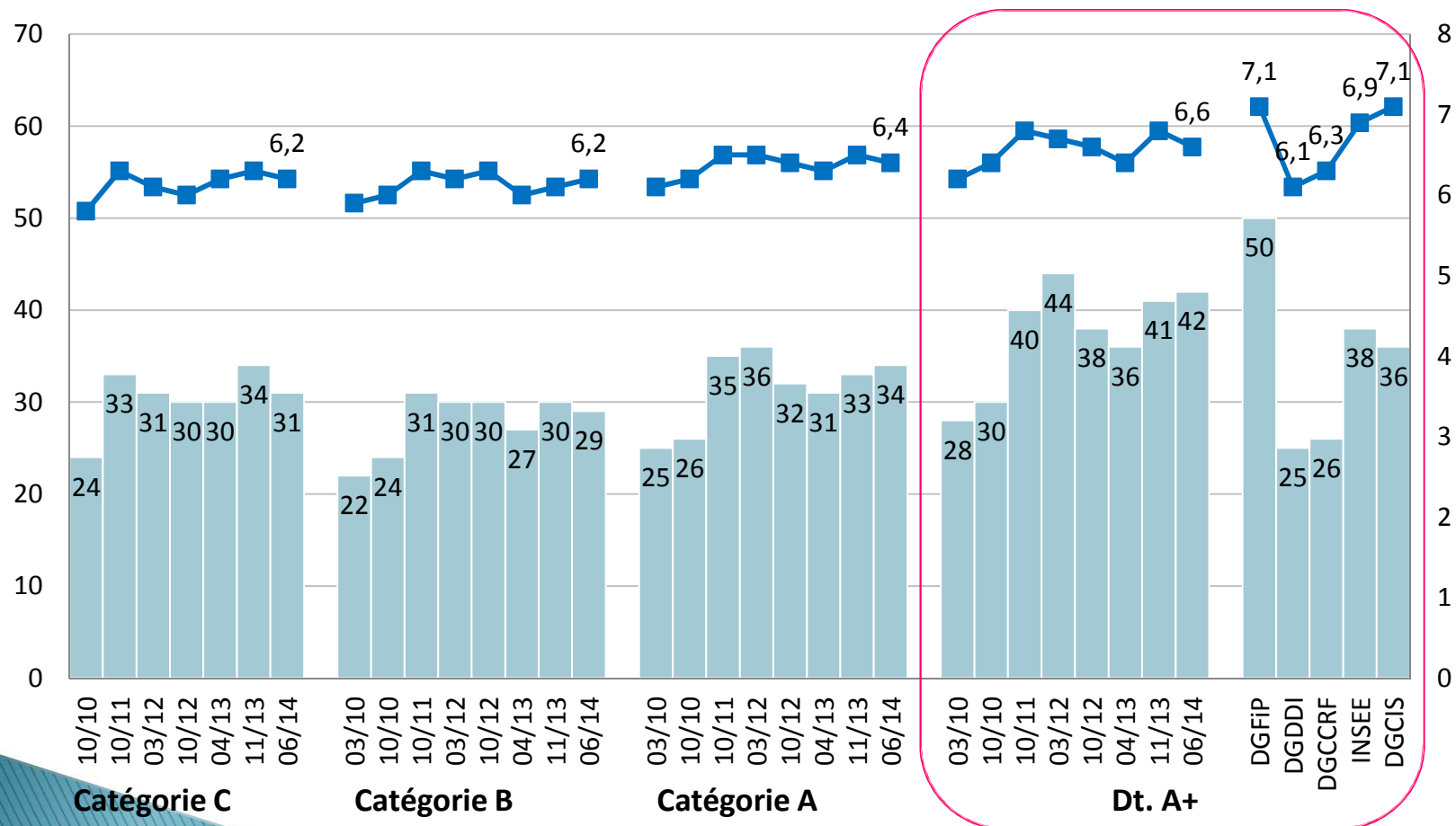
Q10. Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous la quantité de stress liée à votre travail ?
(note moyenne et % de notes de 8 à 10)





Stress au travail : des résultats en légère hausse sur les catégories A (dont 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)





reconnaissance et rémunération

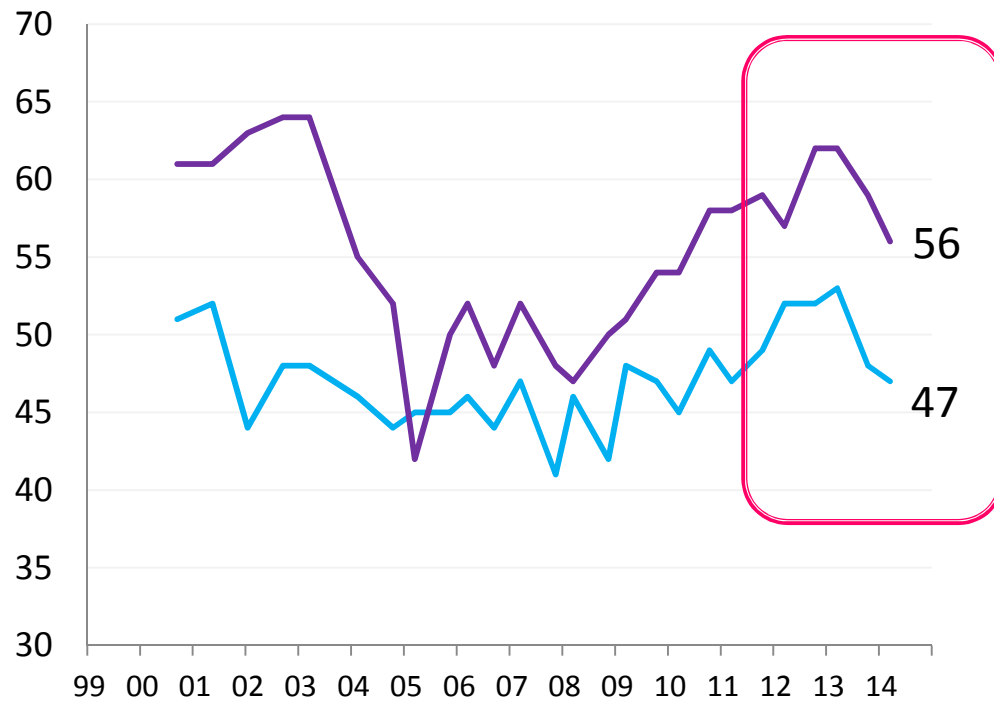
25/09/2014

Observatoire Interne – été 2014

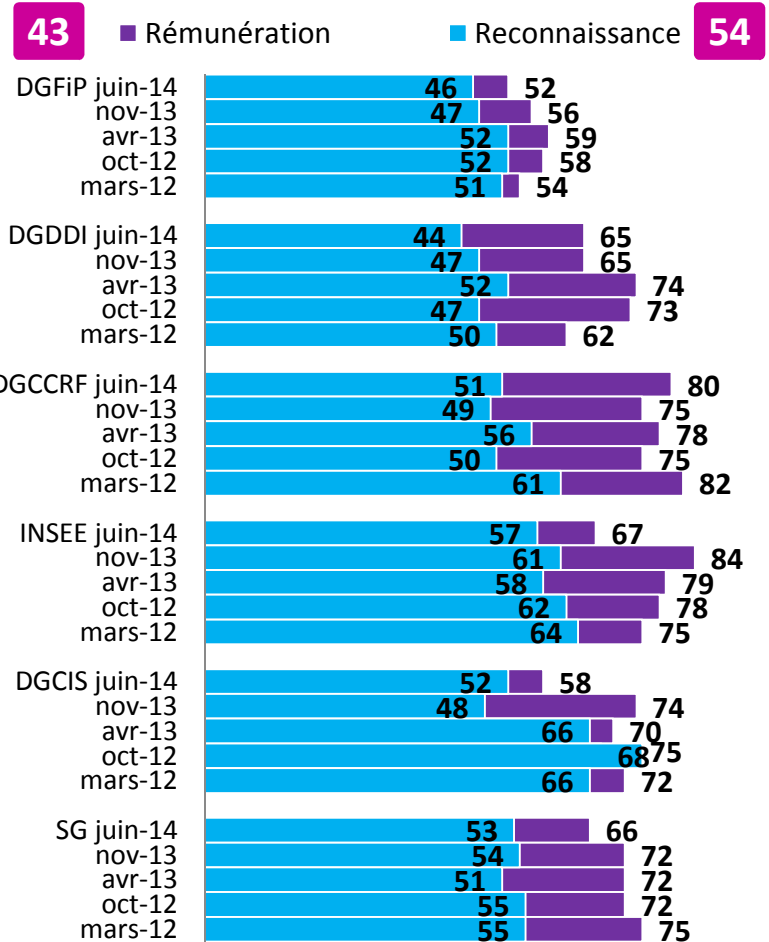


Reconnaissance et rémunération : une satisfaction en forte baisse sur les deux dernières années

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



— Reconnaissance — Rémunération





carrières et développement

25/09/2014

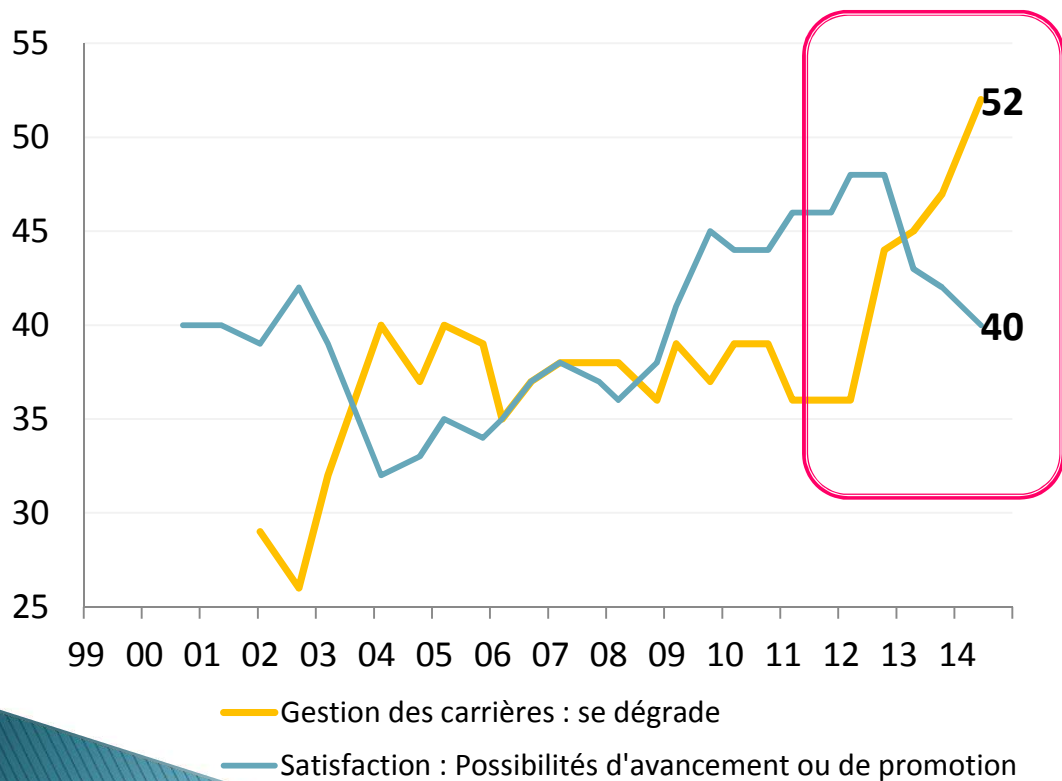
Observatoire Interne – été 2014



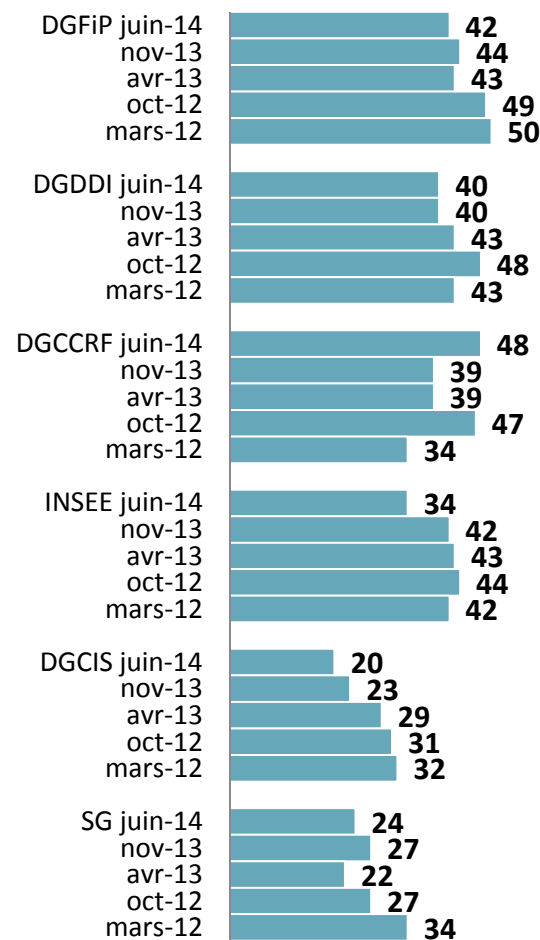
Une nette dégradation ces deux dernières années en termes de gestion de carrières et de possibilités d'évolution

Q03. Pour chacun des points que je vais vous citer, pouvez-vous me dire si d'après vous la situation au sein de votre Direction...? (%)

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



51 ■ possibilités d'avancement



25/09/2014

Observatoire Interne – été 2014

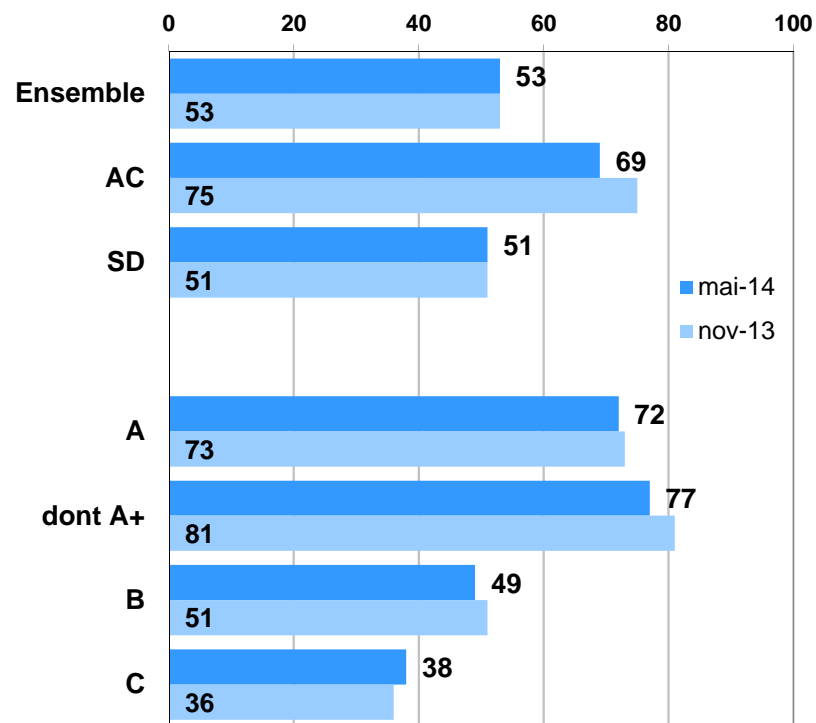
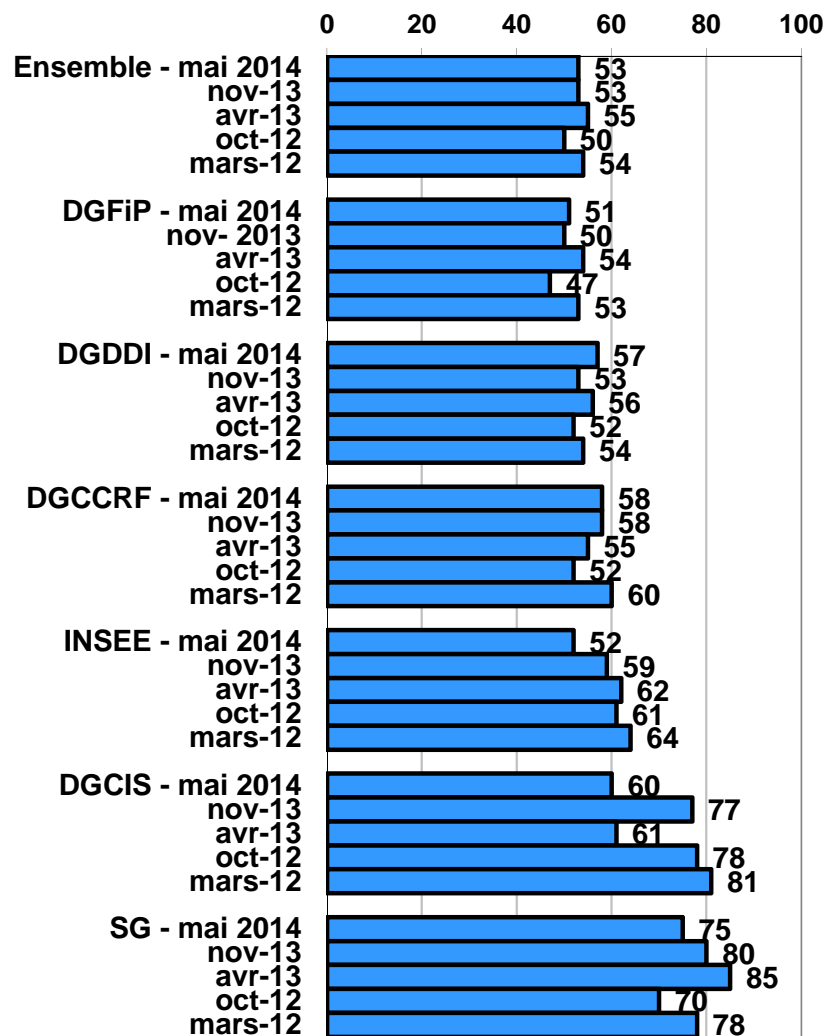
Annexes

25/09/2014

Observatoire Interne – été 2014

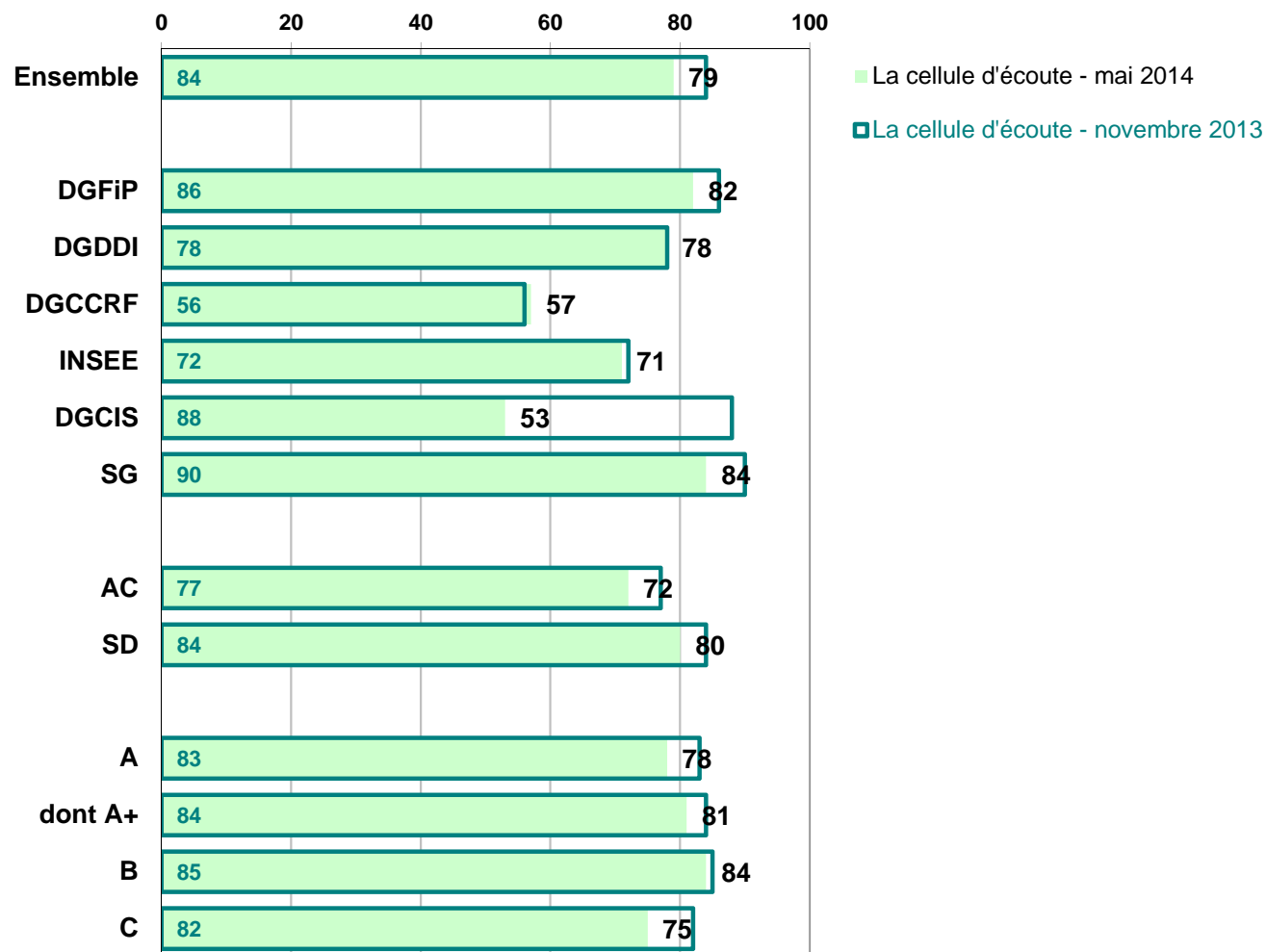
Notoriété de la démarche Diversité : stabilité

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



79% des agents 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)



8% des agents estiment avoir été victimes de discrimination au travail au cours de la dernière année

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

