

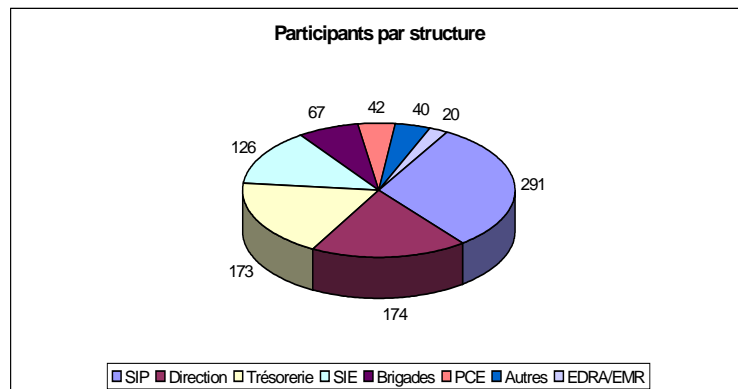
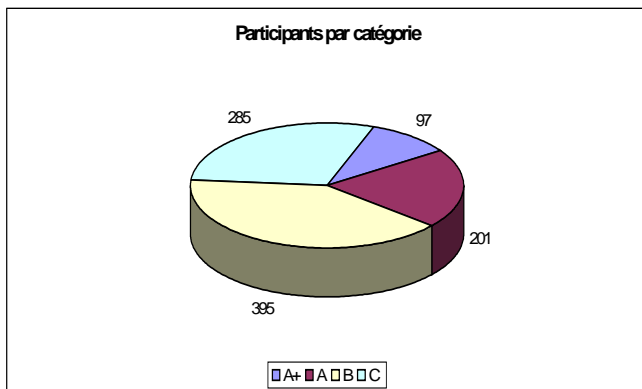
**Baromètre social**

Le 28 novembre 2013, le Directeur général réaffirmait l'ambition de la Direction générale des Finances publiques (DGFIP) en matière d'amélioration des conditions de vie au travail. Pour compléter le dispositif existant, le directeur a souhaité la mise en place d'un baromètre social, afin que chaque agent puisse s'exprimer sur son environnement professionnel. Le questionnaire envoyé à chaque agent de la DGFIP devait permettre une expression libre et anonyme.

L'enquête a été réalisée par l'institut IPSOS entre le 3 et 20 décembre 2013. Elle comportait 25 séries de questions.

109 872 agents ont été invités à participer au questionnaire électronique. 59 345 ont complété l'enquête, soit un taux de participation de 54%.

Au niveau local, 981 agents du département ont complété l'enquête soit 52,7% de participation.



Les résultats ont été publiés le 28 février 2014 sur Ulysse national > Actualités > Messages et discours (<http://ulysses.dgfip.actu/md/2014/02/message-du-directeur-general-sur-les-resultats-du-barometre-social-de-la-dgfip>)

Les résultats du département sont joints en annexe.

Par souci de lisibilité, dans les commentaires ci dessous, les différentes appréciations positives (tout à fait d'accord / plutôt d'accord ; très satisfait / assez satisfait ...) sont regroupées. Les appréciations à tonalité négative (plutôt pas d'accord / pas du tout d'accord ; assez peu satisfait / pas du tout satisfait...) sont également regroupées. Lorsque la comparaison est établie avec des résultats nationaux, elle est faite hors résultats des services centraux et des directions spécialisées et à compétence nationale lorsqu'ils sont disponibles.

## I - LE TRAVAIL AU QUOTIDIEN

### Moyens et temps à disposition

En terme de temps et de moyens, les agents considèrent majoritairement avoir les ressources, outils, logiciels, informations et documentations nécessaires pour effectuer leurs tâches. Par contre, ils estiment ne pas avoir suffisamment de temps pour prendre connaissance des informations et accomplir correctement leur travail. Le rythme des modifications réglementaires dans le domaine de la fiscalité peut expliquer ce sentiment. En effet, les agents des SIP et SIE sont plus nombreux à partager ce ressenti. Cependant, il convient d'indiquer que plus de 2 agents sur 3 estiment que leurs compétences sont pleinement utilisées.

➤ 32% des agents de la DGFIP (services déconcentrés) estiment avoir le temps nécessaire pour accomplir correctement leur travail contre 28% des agents de la DDFIP du Val-de-Marne.

### Efficacité du fonctionnement et qualité de service

54% des agents sont réservés sur l'efficacité du fonctionnement de leur structure. Les critiques portent essentiellement sur la répartition de la charge de travail (67% d'opinions négatives). La critique est accentuée dans les services qui reçoivent le public (SIP et SIE, et dans une moindre mesure trésoreries). Cependant, la majorité des agents estiment que le service rendu aux usagers est de qualité (57%) et 7 agents sur 10 considèrent que l'ambiance de travail est bonne.

➤ Sur l'ensemble de ces points, la critique des agents du Val-de-Marne est plus marquée que celle constatée au niveau national pour lequel les chiffres sont respectivement de 43% d'avis négatifs sur l'efficacité du fonctionnement des structures et de 59% s'agissant de la mise en cause de la répartition de la charge de travail. Inversement, 65% des agents de la DGFIP estiment que le service rendu aux usagers est de bonne qualité.

### Stress lié au travail

Sur une échelle de 1 à 10, la moyenne est de 6,4 pour le département. 1 agent sur 3 évalue sa quantité de stress à au moins 8/10. Les agents travaillant en direction et en PCE sont ceux qui dénoncent le moins de stress. A l'opposé, ce sont les agents exerçant leurs missions en SIP qui s'estiment le plus stressés. C'est la charge de travail qui constitue le principal motif de stress (66%), puis les relations avec les usagers (30%) et dans une moindre mesure les conditions matérielles de travail. Les relations avec la hiérarchie ne sont pas un motif majeur de stress (18%) sauf pour les agents des brigades de vérification (1 agent sur 3 cite ce motif).

➤ Ces chiffres correspondent aux tendances nationales : 61% des agents de la DGFIP incriminent la charge de travail et 20% les relations avec les usagers.

### Maîtrise du temps et des situations

61% des agents ont le sentiment de travailler souvent dans l'urgence ; ce chiffre dépasse les 70% pour les agents des SIP et SIE. 3 agents sur 10 estiment faire souvent un travail complexe ; ce taux monte à 56% pour les agents qui exercent en brigade.

23% des agents estiment être souvent en situation de ne pouvoir faire face et plus d'1 agent sur 4 estime être souvent dans l'incapacité de hiérarchiser les tâches. Cette tendance est accentuée pour les agents en contact avec les usagers : en SIP, presque 1 agent sur 2 indique qu'il est souvent dans l'incapacité de prioriser ses tâches. En SIP et SIE, 1 agent sur 3 estime qu'il a souvent le sentiment de ne pas pouvoir faire face.

Sont dénoncées comme situations chronophages, par ordre décroissant, la confrontation régulière à des situations complexes pour 72% des agents ( DGFIP 67%), à des usagers mécontents de la qualité du service rendu pour 64% des agents (DGFIP 54%) et à des usagers agressifs ou incivils pour 59% des agents (DGFIP 46%).

➤ Les agents de la DDFIP semblent assumer davantage de situations complexes ou conflictuelles que la moyenne des agents de la DGFIP.

## Fierté du travail et valeurs de la DGFIP

70% des agents sont fiers du travail qu'ils réalisent et 69% d'entre eux se reconnaissent dans les valeurs de la DGFIP. Les agents des SIE se situent en décalage avec ce sentiment puisqu'ils sont seulement 35% à être fiers de leur travail.

82% des agents de la DDFiP éprouvent de l'intérêt pour leur travail. Ce taux monte à 96% pour les agents des brigades

## Relations avec la hiérarchie

Les agents apprécient la disponibilité de leur responsable (72% d'opinions positives), et le dialogue qu'il noue avec son équipe (60% d'opinions positives sur la communication et l'écoute). Cependant, les SIE se situent à nouveau en décalage avec des pourcentages qui s'établissent respectivement à 43% et 46%.

Les agents sont plus nuancés quand ils apprécient le pilotage du service. En effet, ils ne sont plus que 50% à considérer que le responsable direct organise le travail de l'équipe, apporte un soutien technique et priorise les tâches.

Les agents ne sont que 46% à penser que le responsable dit régulièrement ce qu'il pense du travail de ses collaborateurs et qu'il s'investit dans le développement de leurs compétences.

Dans les SIE, 1/3 des agents estiment que le responsable ne dit pas ce qu'il pense de la qualité et de l'efficacité du travail de ses collaborateurs et qu'il ne définit/priorise pas les tâches ; plus de la moitié des agents trouvent qu'il ne s'investit pas dans le développement des compétences de ses collaborateurs et qu'il n'apporte pas de soutien technique.

Les échanges avec l'encadrement sont globalement satisfaisants, sauf en ce qui concerne les échanges relatifs aux souhaits d'évolutions : 38% seulement des agents considèrent qu'ils échangent suffisamment sur ce sujet avec leur responsable.

➤ 45% des agents de la DGFIP pensent échanger suffisamment sur leurs souhaits d'évolution contre 38% des agents de la DDFiP du Val-de-Marne.

## Intérêt du travail, satisfaction et motivation

54% des agents de la DDFiP sont satisfaits de leur travail, avec des disparités marquées entre types de structures. Les agents les plus satisfaits de leur travail sont ceux qui exercent en équipe de renfort, en brigade et en direction (+ de 70% de satisfaits). A l'inverse, les agents des SIP ne sont satisfaits de leur travail qu'à hauteur de 46% et ceux de SIE à hauteur de 39%.

Ils trouvent principalement de la satisfaction dans les responsabilités qui leur sont confiées, l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle et le contenu du travail et de leur missions. Les SIE sont en retrait sur ces appréciations. Les agents de ces services ne sont que 47% à plébisciter l'équilibre vie privé et vie professionnelle et 1 sur 2 à apprécier positivement le contenu de leur travail et de leurs missions.

Les motifs d'insatisfaction se concentrent sur la charge de travail (63% d'agents insatisfaits et jusqu'à 75% dans les SIE) la reconnaissance du travail ( 63 % d'agents insatisfaits et jusqu'à 80% dans les SIE) , la rémunération (62% d'agents insatisfaits) et les mesures visant à réduire la pression des indicateurs (56% et jusqu'à 3 agents sur 4 dans les SIE).

Les agents sont plutôt insatisfaits de leur possibilité d'évolution de carrière (43% de satisfaits et 48% d'insatisfaits). 43% des agents estiment que leur motivation est stable, mais ils sont 47% à estimer qu'elle diminue. Les agents des SIE ceux pour lesquels elle diminue le plus (59%).

➤ Les agents du Val-de-Marne ont encore de fortes attentes en ce qui concerne l'allègement de la pression des indicateurs avec 56% d'avis négatifs contre 50% pour l'ensemble de la DGFIP. Ils ont une vision plus positive de leur avenir professionnel puisqu'ils sont 43% à être satisfaits de leur possibilité d'évolution de contre seulement 36% des agents de la DGFIP.

## II - ORIENTATIONS ET PERSPECTIVES DE LA DGFIP

### Perception de l'évolution de la DGFIP et climat social

Les agents sont à peine plus de 1 sur 5 à penser que la DGFIP évolue dans le bon sens. Les agents estimant que la DGFIP n'évolue pas dans le bon sens sont essentiellement les agents des SIP (77%), des SIE (73%) et les brigades (70%).

Ils apprécient de manière positive l'attention portée par la DGFIP aux questions concernant l'égalité homme/femme, la lutte contre les discriminations et l'intégration des travailleurs handicapés.

Les agents considèrent par contre que la DGFIP n'apporte pas une attention suffisante aux conditions et à la qualité de vie au travail (insuffisante pour 76% des agents et jusqu'à 84% pour les agents exerçant en SIP), à l'écoute des agents (insuffisante pour 78% des agents et jusqu'à 86% pour les agents exerçant en SIE) et au développement des compétences des agents (attention insuffisante pour 62% des agents).

➤ La tendance nationale est accentuée dans le Val-de-Marne : les agents de la DGFIP sont 68% à estimer que la DGFIP n'accorde pas une attention assez importante aux conditions et à la qualité de vie au travail et 73% à estimer que la DGFIP n'accorde pas une attention assez importante à l'écoute des agents.

S'agissant des actions mises en œuvre par la DGFIP pour améliorer leurs conditions de travail, les agents sont majoritairement favorables au développement du numérique et des outils collaboratifs. Par contre, ils sont plus sévères sur les actions mises en œuvre en faveur de la protection et de la sécurité des personnels (pour 45% des agents elles ne vont pas dans le bon sens). La critique porte également sur les actions mises en œuvre en ce qui concerne les modalités de soutiens techniques aux cadres de proximité et à leurs équipes (pour 50% des agents elles ne vont pas dans le bon sens) et pour les actions concernant l'amélioration des conditions et de la qualité de vie au travail qui ne vont pas dans le bon sens pour 55% des agents.

➤ La tendance nationale est ici encore accentuée puisque 30% des agents de la DGFIP pensent que l'action de la DGFIP concernant les modalités d'accueil ne va pas dans le bon sens contre 39% des agents de la DDFIP du Val-de-Marne. 27% des agents de la DGFIP pensent que l'action de la DGFIP concernant les jours et horaires d'ouverture au public ne va pas dans le bon sens contre 34% des agents de la DDFIP du Val-de-Marne.

Les agents reconnaissent très largement que les actions entreprises par la DGFIP en matière d'accueil, de communication et de démarches en ligne répondent à l'attente des usagers.

Les agents sont majoritaires à penser que leur unité de travail bénéficie d'un bon climat social (62%). En revanche, ils sont 56% à penser que le climat social est plutôt mauvais au sein de la DDFIP (DGFIP : 47%), et 60% à penser qu'il est mauvais au sein de la DGFIP.

### Rythmes des changements

Le rythme de changement apparaît trop rapide à 38% des agents de la DDFIP. Ce taux monte à 48% pour les agents des SIE. Il faut toutefois noter que 28% des agents ne se sont pas prononcés sur cette question.

### Connaissance de la DGFIP

Plus de 57% des agents estiment qu'ils sont mal informés sur l'organisation interne de la DGFIP. Si 44% d'entre eux s'estiment plutôt bien informés sur la démarche stratégique, ils sont 10% à s'estimer très mal informés sur ce point. S'agissant du déroulement des carrières et des règles de mutation, ils sont 46% à s'estimer plutôt bien informés et 11% à s'estimer très mal informés.

➤ Au niveau de la DGFIP, ce sont 54% des agents qui estiment être bien informés sur le déroulement des carrières et les règles de mutation.

Parmi les sources d'information à leur disposition, les agents jugent majoritairement intéressantes les informations délivrées par les intranets national et directionnel puis celles qui viennent des représentants du personnel et du responsable direct.

➤ 54% des agents de la DDFIP du Val-de-Marne trouvent des informations intéressantes leur intranet directionnel alors que le taux national n'est que de 45%.

## Avenir à la DGFIP

Pour le futur, les agents sont assez partagés sur leur avenir. Ils sont majoritairement pessimistes, et d'avantage sur leur avenir au sein de leur structure (52%) qu'au sein de la DGFIP (47%). Les plus optimistes sur leur avenir au sein de la DGFIP sont les cadres C (49%). A l'opposé, les plus pessimistes sont les agents des SIE (59%).

Cependant, 62% des agents sont fiers de travailler pour la DGFIP, et 1 sur 2 recommanderait la DGFIP en tant qu'employeur à l'un de leurs proches.

➤ 38% des agents de la DGFIP pensent continuer à faire le même métier dans la même direction dans les deux années à venir contre 30% des agents de la DDFIP du Val-de-Marne.

➤ Parmi les agents qui veulent faire un autre métier ou quitter la DGFIP 13% des agents de la DGFIP évoquent le fait de pouvoir bouger géographiquement contre 19% des agents de la DDFIP du Val-de-Marne.

## Attentes des agents

S'agissant des points sur lesquels il faudrait agir en priorité, les agents de la DDFIP ont cité majoritairement la rémunération et les conditions de travail, loin devant l'organisation interne et les méthodes de travail.

➤ 40% des agents de la DGFIP pensent qu'il faudrait agir en priorité sur les conditions de travail contre 50% des agents de la DDFIP du Val-de-Marne.