

## Point n° 5 : Présentation des résultats du baromètre social 2015

### **I - Éléments de contexte**

Le baromètre social repose sur une enquête nationale dont l'objectif est d'avoir une vision globale du climat social au sein de la DGFIP, en permettant aux agents de s'exprimer sur leur environnement professionnel dans toutes ses composantes.

Ce dispositif, qui a été présenté aux organisations syndicales nationales lors d'un groupe de travail organisé le 29 octobre 2013, s'inscrit dans le cadre du plan d'action d'amélioration des conditions de vie au travail de la DGFIP. Il porte sur des thématiques différentes et complémentaires de celles observées dans le TBVS ou le DUERP et aborde des thèmes nombreux et variés relatifs au travail et à la vie professionnelle (motivation, reconnaissance, perception des changements, ambiance et intérêt du travail, parcours professionnels, moyens et temps disponibles, charges et conditions de travail...).

L'étude, confiée à l'institut Ipsos lors de sa précédente édition, est désormais réalisée en interne par la DGFIP. Elle s'est déroulée du 16 juin au 3 juillet 2015 et a pris la forme d'un questionnaire électronique adressé à l'ensemble des agents. Au niveau national, 49,54 % des agents ont participé à l'enquête 2015, soit environ 53 000 réponses. Dans le département de l'Ain, la participation, quoiqu'en baisse par rapport à la précédente mesure, reste supérieure de près de 4 points à la moyenne nationale, avec un taux de participation s'élevant à 53,34 % (383 répondants).

### **II - Résultats du baromètre social**

Au niveau national, les résultats d'ensemble de l'enquête 2015 du baromètre social ont été communiqués aux agents via l'intranet Ulysse le 12 octobre 2015.

Par suite, la déclinaison directionnelle des résultats nationaux diffusés sur Ulysse a été transmise aux directions locales pour leur permettre de mieux connaître le ressenti de leurs propres agents concernant leur environnement professionnel et pour compléter les informations recueillies dans les outils du plan d'amélioration des conditions de vie au travail d'ores et déjà déployés localement (TBVS et DUERP).

Dans ce cadre, les résultats concernant la DDFiP de l'Ain sont joints en annexe, mis en parallèle avec les résultats de l'enquête nationale et avec ceux obtenus lors de la précédente édition<sup>1</sup>.

### **III - Principaux constats**

- ***Des résultats départementaux qui continuent à s'inscrire dans les tendances relevées au niveau national***

Les agents de la DDFiP de l'Ain sont 71 % à indiquer se reconnaître dans les valeurs de la DGFIP. Dans des proportions similaires, ils expriment leur fierté du travail réalisé au sein de leur service et leur sentiment de contribuer aux missions de service public (Q5). Pour une large majorité d'agents, le travail qui leur est confié les intéresse (Q5 – 82%) et l'ambiance de travail dans leur service est jugée bonne ou très bonne (Q2 – 78 %).

---

<sup>1</sup> Pour en faciliter la lecture, lorsque les questions portent sur l'appréciation d'un sujet, les résultats ont été regroupés en agrégeant les opinions *favorables* et *plutôt favorables* d'une part (« D'accord ») et les opinions *défavorables* et *plutôt défavorables* d'autres part (« Pas d'accord »).

Comme au niveau national, les personnels de la DDFiP sont cependant nombreux à se déclarer insatisfaits de l'attention portée aux conditions de vie au travail et à l'écoute des agents (Q15 – respectivement 67 et 75 %).

Concernant les démarches d'amélioration et de modernisation des conditions d'exercice des métiers (Q16) les agents s'estiment majoritairement satisfaits des travaux menés en matière de simplification et de dématérialisation. Le recours croissant à la e-formation recueille en revanche la réserve de 52 % des personnes interrogées.

Enfin, si le personnel de la DDFiP s'estime à 61 % satisfait de l'équilibre actuel entre vie privée et vie professionnelle (Q19), une nette majorité (plus de 65 %) indique également souffrir d'un manque de reconnaissance, que celle-ci s'exprime au travers de la prise en compte du travail personnellement accompli, ou du niveau de la rémunération.

- ***La subsistance de quelques particularismes locaux***

Dans l'Ain, les agents sont proportionnellement plus nombreux que dans le reste de la population à déclarer ne pas disposer du temps et des outils nécessaires pour accomplir correctement leur travail (Q1) et à avoir le sentiment de ne pas pouvoir faire face, du fait notamment de difficultés à hiérarchiser leurs tâches (Q6).

Par ailleurs, le niveau d'information dispensée sur les projets de modernisation de la DGFIP n'est estimé satisfaisant qu'à 36 % par les agents (Q13) et l'intention de recommander la DGFIP à un proche comme employeur atteint à peine les 40 % (Q21) contre 49 % au niveau national.

À l'inverse, le rapport hiérarchique, spécialement avec le supérieur direct, est globalement mieux perçu dans l'Ain qu'au niveau national (Q8 et Q9), particulièrement en matière d'écoute (73 %), de soutien technique (67 %) et d'échanges sur les besoins en formation et le fonctionnement du service (plus de 60 %).

Mis en parallèle, ces éléments traduisent un certain pessimisme, au demeurant partagé par l'ensemble des personnels de la DGFIP. Ce pessimisme est toutefois tempéré localement par l'expression de bonnes relations de travail, tant avec le chef de service qu'avec les collègues, et une appréciation globalement positive du climat social au sein de la structure de travail (Q12 – 66 %).

- ***Des évolutions circonscrites localement par rapport à la mesure précédente***

À l'instar de l'enquête nationale, la comparaison des deux vagues de mesure du baromètre social montre une assez grande constance dans les résultats relevés au niveau départemental. Quelques écarts significatifs apparaissent néanmoins et appellent à être soulignés, étant précisé que ceux-ci s'inscrivent toutefois dans le cadre d'une baisse sensible du taux de réponse à l'enquête (-6 points, soit -63 personnes).

Ainsi il est notamment relevé entre les deux mesures une amélioration sensible du ressenti des agents en matière d'ambiance de travail et de définition des missions et responsabilités au sein de leur structure (Q2). L'écoute, le soutien et la prise en compte des besoins des agents par leurs responsables directs enregistrent également une amélioration, ces derniers échangeant par ailleurs plus régulièrement avec leurs équipes sur la qualité et le contenu de leur travail (Q8). La satisfaction quant aux conditions matérielles d'exercice des missions, bien qu'encore inférieure au résultat obtenu au niveau national sur ce même item, progresse également de manière importante (Q19).

À l'inverse, dans un contexte général de restructuration et de réorganisation, le sentiment que globalement la DGFIP n'évolue pas dans le bon sens (Q10) et que le rythme du changement y est trop rapide (Q11) s'accroît de façon notable (plus de 6 points). En outre, si l'adhésion à la démarche de simplification progresse de 13 points, les agents sont nombreux à ne pas en ressentir directement les effets concrets et à avoir le sentiment de travailler dans l'urgence, en ne parvenant pas toujours à faire face à leurs missions (Q6).

Les démarches engagées en matière d'amélioration des conditions de vie au travail et de prise en compte des besoins de protection et de sécurité du personnel rencontrent également un accueil mitigé, avec des ressentis négatifs en hausse d'une dizaine de points (Q16). Enfin, des efforts plus importants restent attendus de la direction en matière de communication et de conduite du changement (Q14 et Q25).

#### **IV - Suites données**

L'analyse des résultats détaillés de l'enquête conduite à l'occasion de cette seconde vague du baromètre social doit permettre à l'administration centrale de continuer à renforcer son plan d'amélioration des conditions de vie au travail en apportant les réponses adaptées aux attentes principales des agents, avec la préoccupation constante de simplifier l'exercice au quotidien des missions. Ces orientations feront l'objet d'échanges au niveau national avec les organisations syndicales, à l'instar de celles retenues antérieurement à l'issue des précédentes réunions du comité national de suivi des conditions de vie au travail (CNS CVT).

Au niveau local, outre la déclinaison des axes d'amélioration arrêtés par la Direction générale, la DDFiP de l'Ain entend également s'appuyer sur les résultats du baromètre social pour mettre en œuvre un certain nombre d'actions à même d'améliorer la prise en compte des besoins exprimés par les agents et les cadres à l'occasion de cette mesure.

Ainsi, la mise en place des actions suivantes est engagée :

- Associer plus directement les cadres et les agents à la vie de la DDFiP en communiquant davantage sur les orientations du département, et en associant régulièrement des chefs de service du réseau aux comités de direction ;
- Améliorer l'accompagnement des restructurations du réseau par la mise en place de groupes de travail entre la direction et les acteurs de terrain concernés, et l'instauration de points de rencontre avec les agents et les cadres des services impactés ;
- Renforcer la communication sur les actions conduites pour améliorer la qualité de vie au travail et sur leurs résultats concrets, afin que ceux-ci soient davantage connus des agents.

Par ailleurs, et avec l'aide en tant que de besoin des acteurs de prévention concernés, la direction continuera à assurer un suivi rapproché des services en difficulté et à répondre aux sollicitations qui lui sont formulées en vue d'apporter le soutien technique, humain et organisationnel le plus adapté aux situations difficiles rencontrées dans le département.