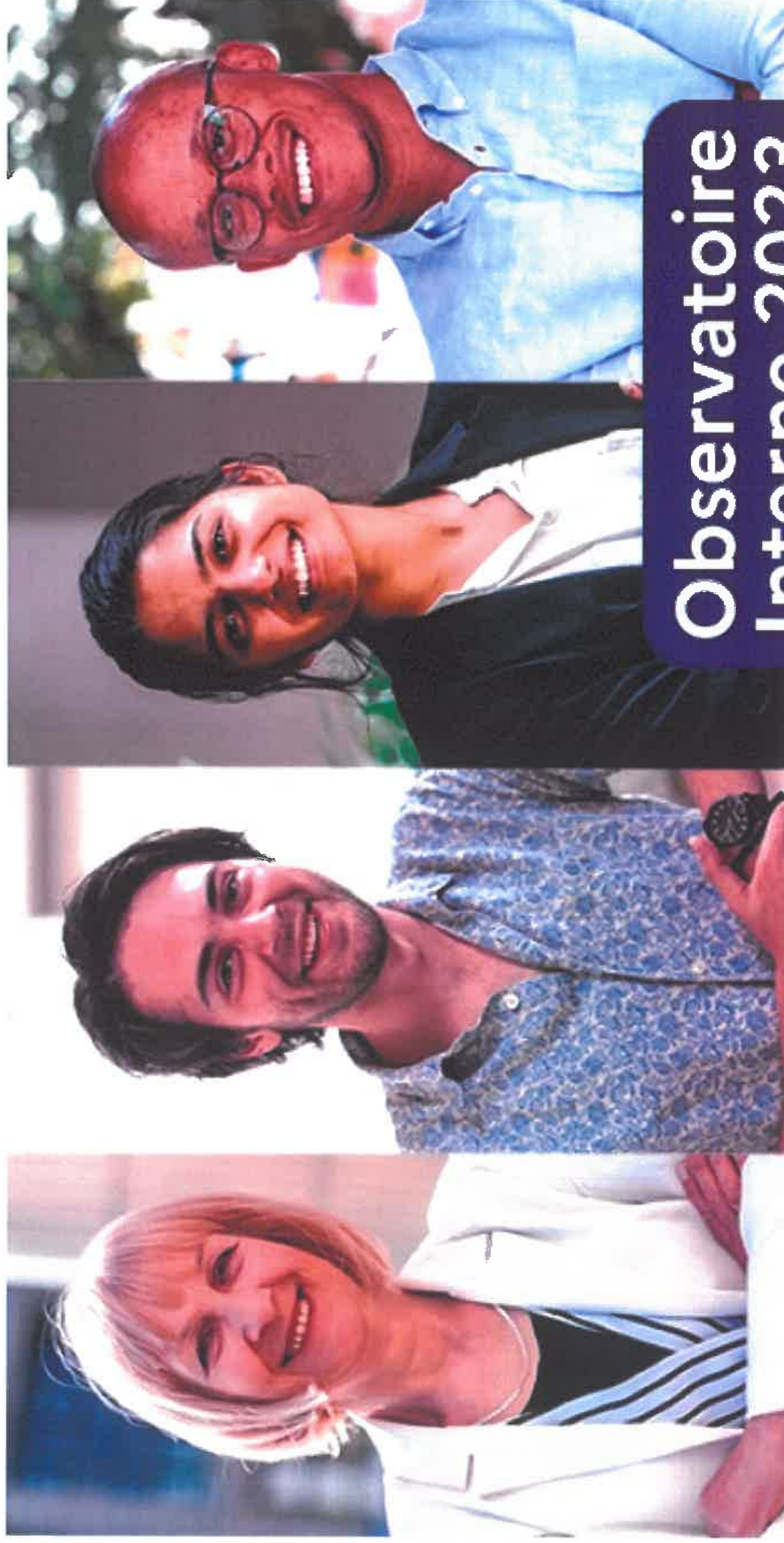

**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**
*Liberté
Égalité
Fraternité*


**MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES**
*Liberté
Égalité
Fraternité*



**Observatoire
Interne 2023**

**MINISTÈRES ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS
DRFIP CORSE ET CORSE-DU-SUD**

Méthodologie & participation

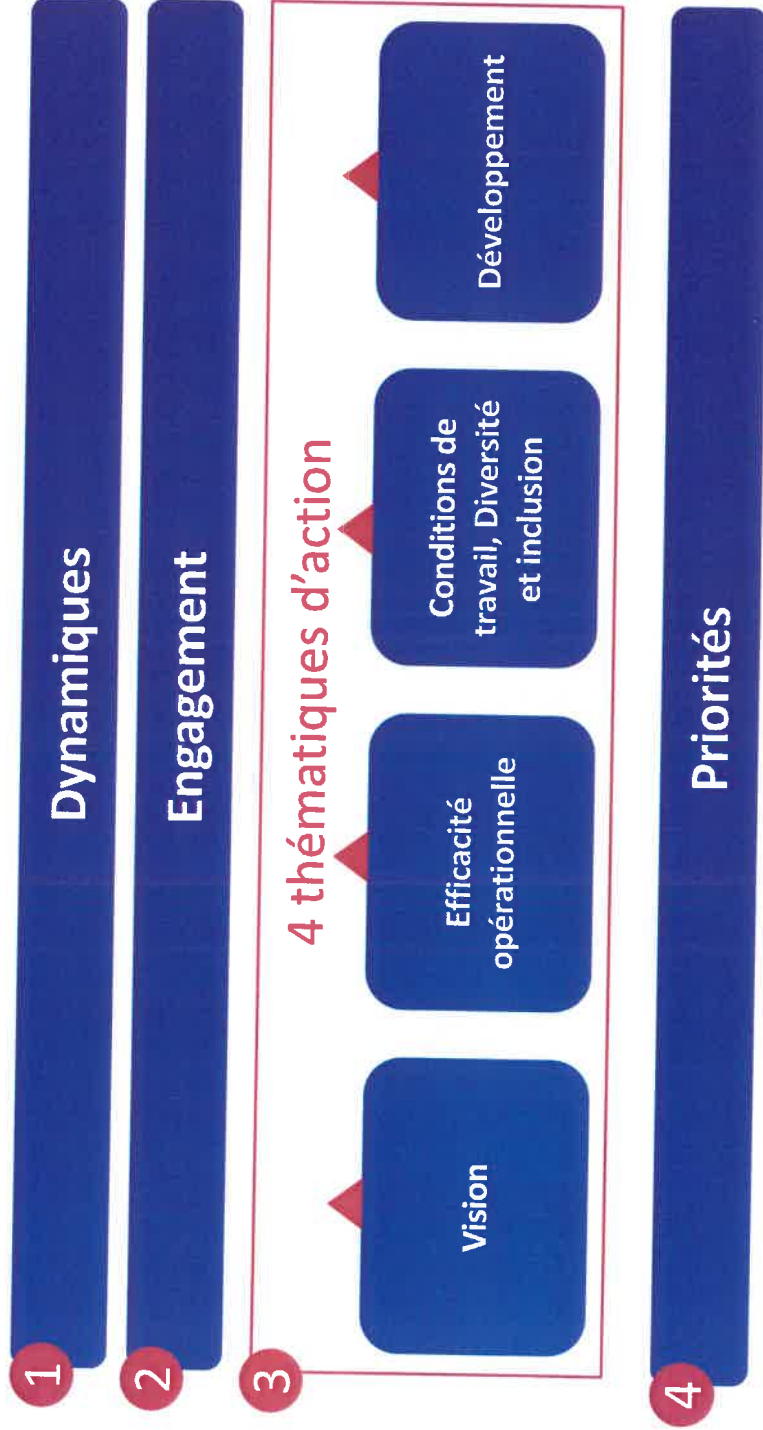
- Enquête réalisée du **18 janvier au 3 mars 2022** auprès de l'ensemble des agents du Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance et du Ministère de la Transformation et de la Fonction Publique.
- **130 467 agents** ont été invités à participer via un questionnaire électronique. **48 951** ont complété l'enquête, soit un taux de participation de **38 %** - stable par rapport à la vague précédente (2022 = 38%).
- **Redressement** sur les critères suivants : directions x catégories A / B / C , directions x AC/SD, détail des directions / structures de la DGFIP, de la DGDDI, de l'INSEE, de la DGCCRF et de la Centrale (données fichiers)
- **Benchmarks** : quand les questions sont similaires, on positionnera les résultats par rapport à ceux de :
 - L'Observatoire interne online de 2022, 2021, 2019, 2018 et 2017
- XX** Le benchmark Ipsos : La moyenne des salariés de la **Fonction Publique d'Etat en France** – novembre 2022.
 - Des benchmark internes aux Ministères. Pour vous :
- XX** SUD-EST-OM_DR-DDFIP (CAT.2)
- XX** DGFIP

Participation à l'enquête pour DRFIP CORSE ET CORSE-DU-SUD



- Regardez attentivement le taux de participation et la structure de vos répondants → rendez-vous dans la section « Participation » de la plateforme de résultats.
- Aucun résultat n'est disponible en dessous de 20 répondants pour les questions fermées et 20 répondants pour accéder aux verbatim → la confidentialité est garantie
- Plus la participation est élevée, plus vos résultats sont fiables → en dessous d'un taux de participation de 40%, vos résultats sont à prendre avec plus de précaution
- Il faut aussi prendre en compte le nombre de répondants, en particulier pour les équipes de petite taille → plus l'échantillon est petit, plus le poids de chaque répondant est important. Par exemple, dans une équipe de 20 répondants, chaque répondant aura un « poids » de 5 points.
- En comparant plusieurs vagues d'enquêtes, les variations du taux de participation et de la structure du périmètre doivent être pris en considération → une variation forte de la participation ou de l'effectif appelle à être prudent dans l'analyse des tendances historiques.

Sommaire



1.

Dynamiques & Engagement

état d'esprit des équipes, rythme du changement, situation des directions et composantes de l'engagement

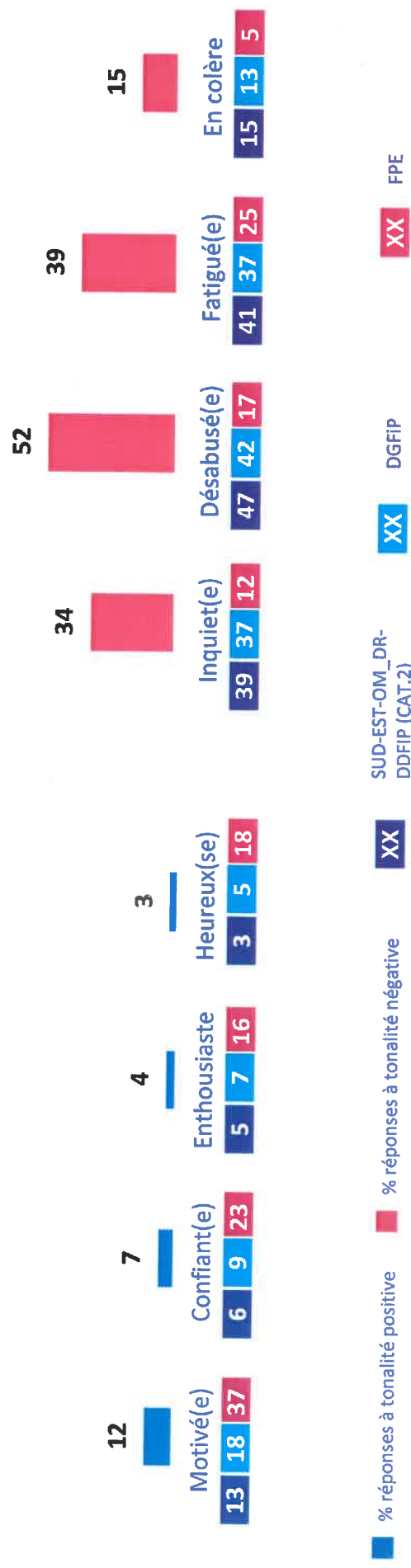


Etat d'esprit des équipes



Vos collaborateurs ont eu la possibilité de s'exprimer de façon nuancée sur leur état d'esprit. Leur réponse peut donc être à la fois positive et négative : confiance et fatigue, motivation et inquiétude par exemple. Cette nuance donne un peu plus de profondeur aux résultats. Les benchmarks vous permettent ensuite de mettre en perspective les résultats : vos équipes sont-elles dans le même état d'esprit que leurs pairs ?

Comment décririez-vous votre état d'esprit aujourd'hui à l'égard de votre travail ? (plusieurs réponses possibles)



Etat d'esprit : verbatim

Suite à la question relative à leur état d'esprit aujourd'hui, une question ouverte interrogeait le pourquoi de leur réponse. Pourquoi ? (%)

63 Verbatim → 69 % des répondants



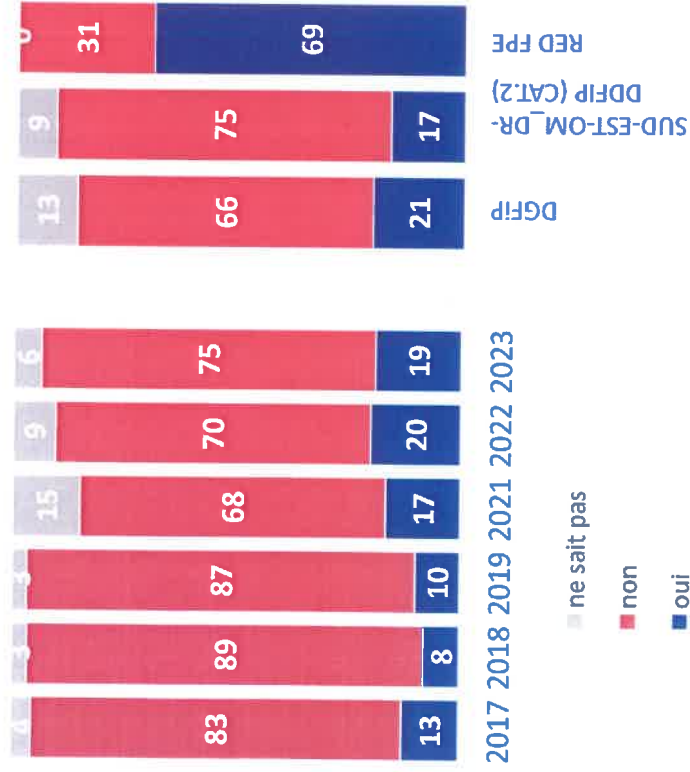
L'analyse thématique des verbatim n'est disponible qu'à partir de 25 verbatim pour un périmètre. La consultation des verbatim complets sur la plateforme Archway est elle disponible dès que vous avez au moins 20 répondants sur votre périmètre. Tout le monde ne répond pas aux questions ouvertes – Ayez en tête le % de répondants qui ont pris le temps d'exprimer plus précisément leur état d'esprit aujourd'hui, ce qui les motive ou les rend heureux, ce qui peut les mettre en colère ou les inquiéter, etc...

Evolution de la Direction et rythme du changement

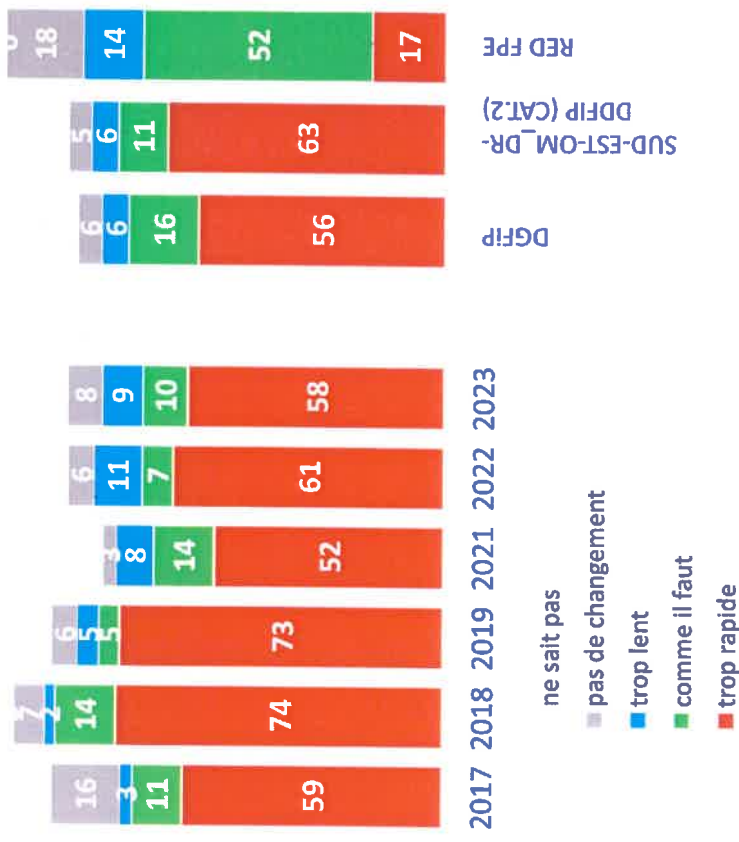


Ces deux questions permettent de caractériser la dynamique d'ensemble sur votre Direction vu de votre périmètre. Elles sont à mettre en relation avec le contexte organisationnel, social et stratégique pour votre périmètre.

Ma Direction évolue dans le bon sens ? (%)



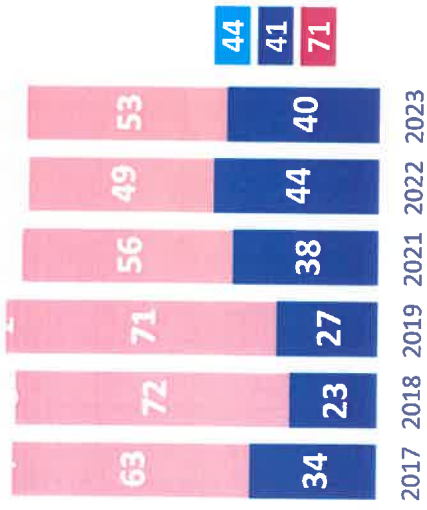
Le rythme du changement au sein de ma Direction me semble aujourd'hui...? (%)



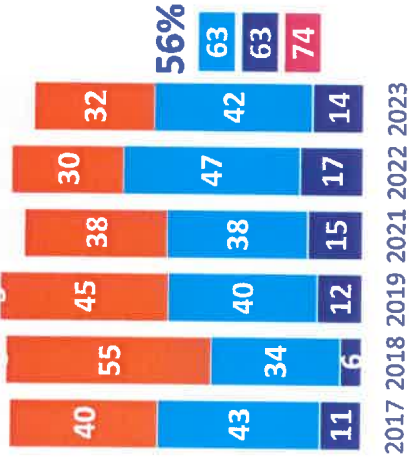
Engagement

i L'indice d'engagement positif est calculé à partir de la moyenne des réponses positives aux 3 questions présentes sur ce slide

Engagement

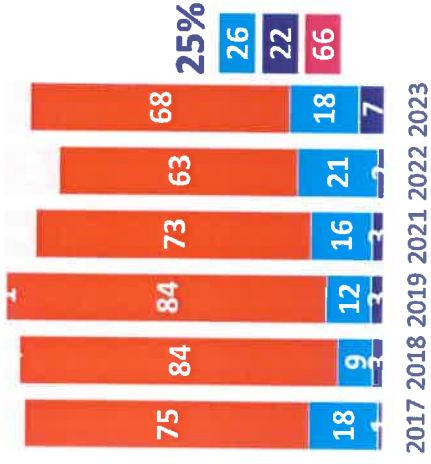


Je suis satisfait(e) de travailler au sein des ministères économiques et financiers? (%)



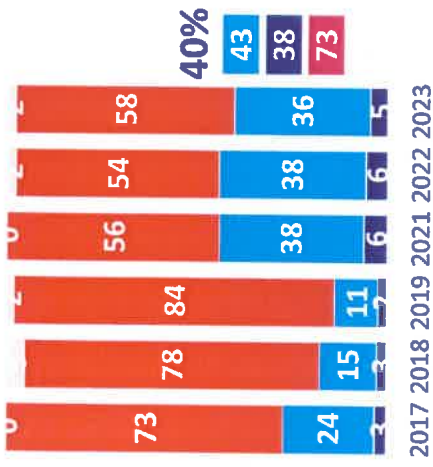
ne sait pas
pas satisfait
assez satisfait
très satisfait

Je suis optimiste sur mon propre avenir au sein de ma Direction? (%)



ne sait pas
pas d'accord
plutôt d'accord
tout à fait d'accord

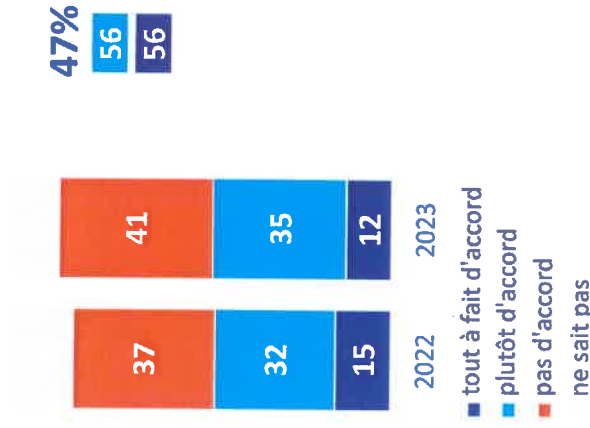
Aujourd'hui, ma motivation dans mon travail... ? (%)



ne sait pas
diminue
reste stable
augmente

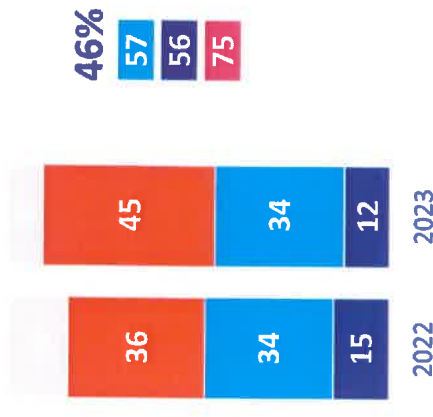
Fiers de travailler pour leur Ministère et leur Direction

Je suis fier(e) de travailler pour le Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique... (%), uniquement aux agents du MEFSIN)



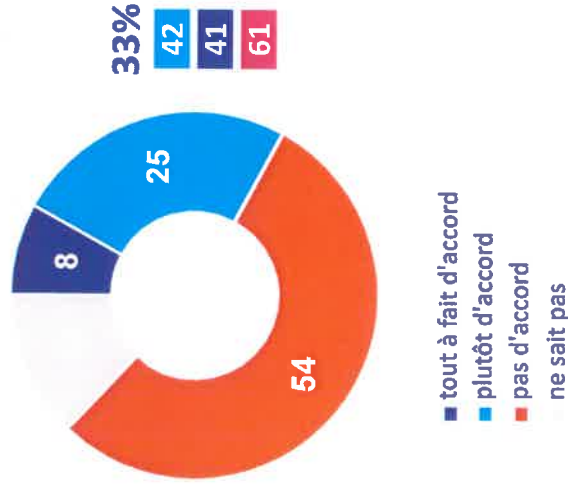
i Ces questions reflètent assez bien le lien, l'attachement porté au Ministère ou à sa Direction, un sentiment d'appartenance. → des indicateurs clés pour travailler sur l'image employeur et plus largement les questions d'attractivité.

Je suis fier(e) de travailler pour ma Direction... (%), uniquement aux agents du MEFSIN)



Recommandation Employeur

Je recommande volontiers [ma Direction] en tant qu'employeur à des proches ou connaissances (%)



 La recommandation employeur permet de mesurer si le travail au sein des Ministères / Direction paraît toujours attractif aux équipes qui y travaillent.

Recommandation Employeur



L'analyse thématique des verbatim n'est disponible qu'à partir de 25 verbatim pour un périmètre. La consultation des verbatim complets sur la plateforme Archway est elle disponible dès que vous avez au moins 20 répondants sur votre périmètre. Tout le monde ne répond pas aux questions ouvertes.

Suite à la question relative à la recommandation employeur, une question ouverte interrogeait le pourquoi de leur réponse. Pourquoi ? (%)

48 Verbatim



53 % des répondants

% parmi les réponses des agents qui 'recommandent' leur Direction en tant qu'employeur

% parmi les réponses des agents qui ne 'recommandent' pas leur Direction en tant qu'employeur

intérêt/diversité métiers, évolution / promotion / mobilités

Sécurité de l'emploi, statut de fonctionnaire

Equilibre vie privée / prof. : congés / flexibilité horaire / télétravail

Fierté d'exercer un service public

Des avantages fragiles vs. ceux du privé

Bienveillance, respect, écoute, bonne ambiance

Possibilités de promotion / concours réduites

Dynamisme, marges de manœuvre - mais ce n'est pas la règle

Attractivité des salaires faible. Manque de reconnaissance

Impossibilité de se projeter dans un avenir rendu incertain

La mobilité géographique contrainte ou inatteignable

Conditions de travail dégradées : locaux, équipement, IT

Complexité des missions, du terrain peu prise en compte

Charge de travail dégrade les conditions / qualité du service

Industrialisation/spécialisation, massification, fermeture/regroupement, dématérialisation

Perte pouvoir d'achat

Observatoire interne 2023 des ministères économiques et financiers

Attractivité des salaires faible. Manque de reconnaissance 20

Impossibilité de se projeter dans un avenir rendu incertain 20

Manque de considération, hiérarchie déconnectée du terrain 13

La charge de travail dégrade les conditions / qualité du service 13

Industrialisation/spécialisation, massification, fermeture/regroupement, dématérialisation 13

Perte pouvoir d'achat 12

Sentiment d'une perte du sens du service public 12

Possibilités de promotion / Concours réduites 12

Des avantages fragiles vs. ceux du privé 6

Complexité des missions, du terrain peu prise en compte 6

La mobilité géographique contrainte ou inatteignable 6

Conditions de travail dégradées : locaux, équipement, IT 5

peu ou pas de perspectives, spécialisation/routine des missions 3

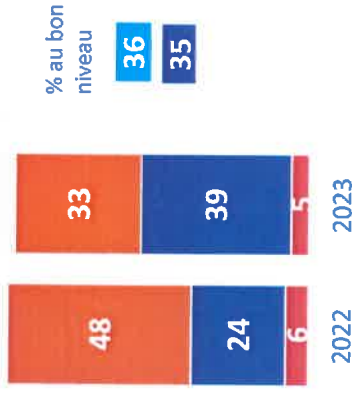
fonctionnement rigide, pyramidal, siloté, des pratiques managériales à faire évoluer 3

Sécurité de l'emploi, statut de fonctionnaire 0

Conciliation vie privée / prof. fragilisée 0

Engagement et environnement

Au sein du Ministère, l'attention portée aux enjeux environnementaux est... (%)

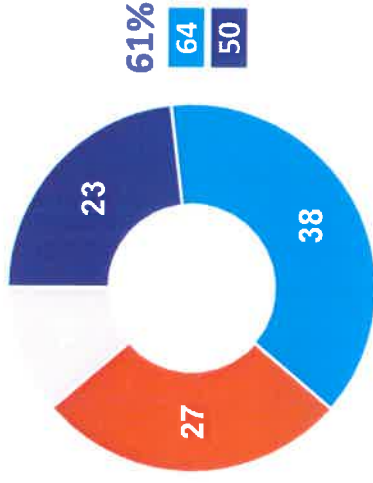


% au bon niveau

2022	36
2023	35

- trop importante
- au bon niveau
- insuffisante
- ne sait pas

Je connais les différentes actions engagées par le Ministère pour atteindre l'objectif de réduction de 10% de la consommation d'énergie dans ses services (optimisation de la température, rénovation énergétique des bâtiments, éco responsabilité numérique, parc automobile électrique...) (%)

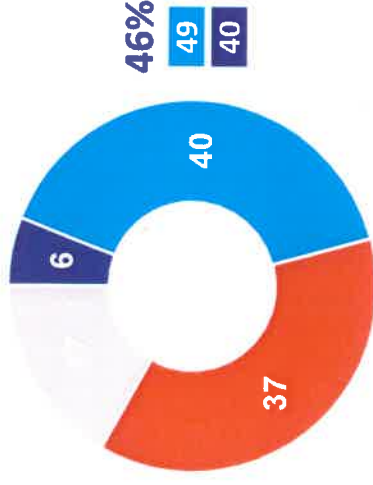


61%

2022	64
2023	50

- tout à fait d'accord
- plutôt d'accord
- pas d'accord
- ne sait pas

Dans ma Direction / mon service, on agit concrètement pour limiter notre impact sur l'environnement et mettre en œuvre les engagements du Ministère en matière d'économie d'énergie (%)



46%

2022	49
2023	40

i Les retours 2021 et 2022 sur ces sujets montraient une importance forte accordée au sujet environnemental par les agents et une vision moindre des actions menées dans les réseaux vs. les administrations centrales. Qu'en est-il aujourd'hui sur votre périmètre ?

2.



des ministères économiques et financiers

VISION

Niveau et sources d'information,
Partage de la ligne directrice

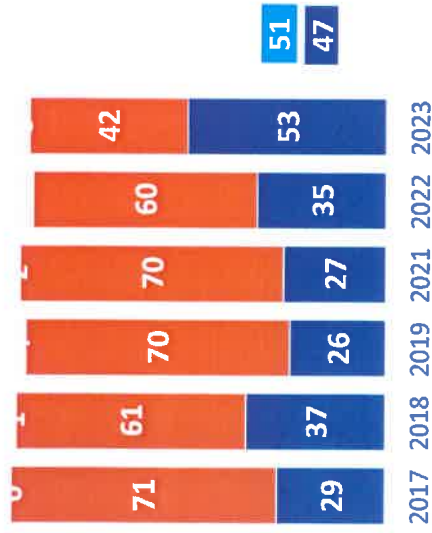


Partage de la vision et sentiment d'être acteur des changements

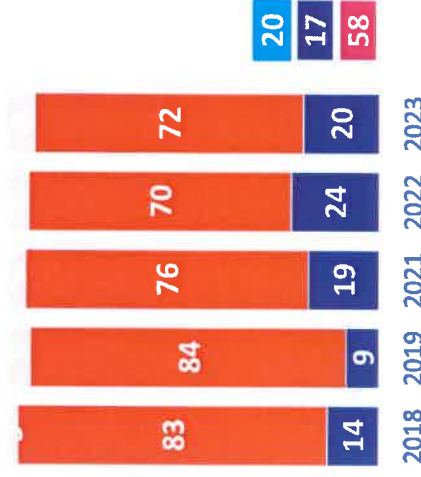


Les agents ont-ils une vision claire sur les projets, objectifs de la Direction ? L'attente de transparence et de partage de l'information, l'aspiration à être partie prenante de l'action et des projets sont fortes : c'est un basique d'un management par la confiance, c'est aussi un levier majeur de réussite des projets. Faites attention au relai managérial sur ces items.

Je suis bien informé(e) sur les réformes et les projets en cours au sein de ma Direction ? (%)



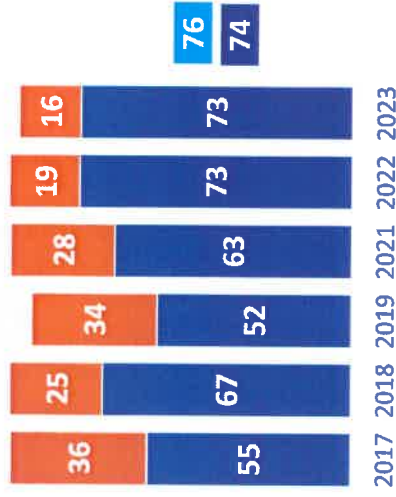
Je me sens acteur / actrice des changements conduits au sein de ma Direction



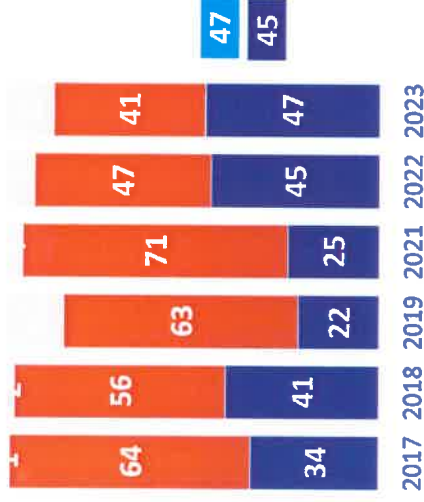
■ d'accord
■ pas d'accord
■ ne sait pas

Sources d'information

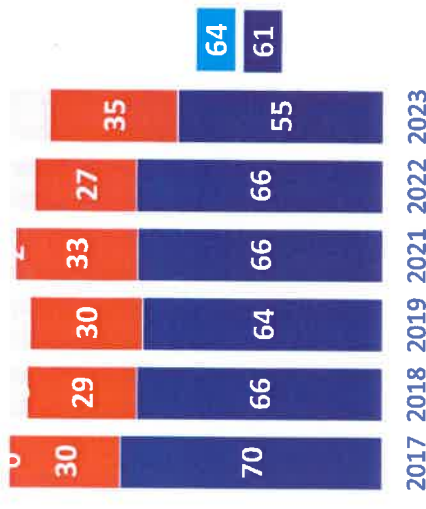
[Mon Intranet Directionnel] m'apporte des informations intéressantes sur [ma Direction] (%)



Mon manager m'apporte des informations intéressantes sur [ma Direction] (%)



Les représentants du personnel / les organisations syndicales m'apportent des informations intéressantes sur [ma Direction] (%)



ne sait pas

pas d'accord

d'accord



Les intranets directionnels ont fortement gagné en audience sur les dernières années (du fait notamment du télétravail). En parallèle, le management de proximité a parfois renforcé ses pratiques de partage de l'information (réunions plus régulières, usage des outils collaboratifs). Qu'en est-il sur votre périmètre ?

3.

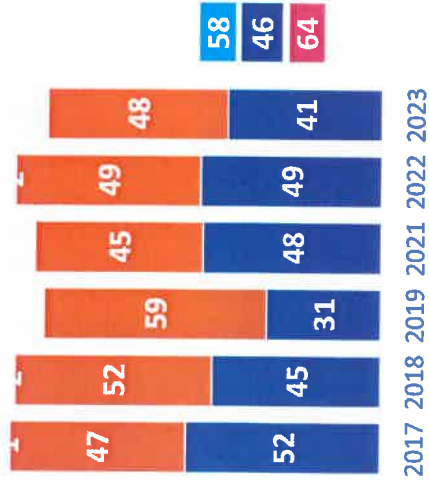
EFFICACITE OPERATIONNELLE

Modes de fonctionnement, qualité de service, collaboration, moyens, organisation du travail

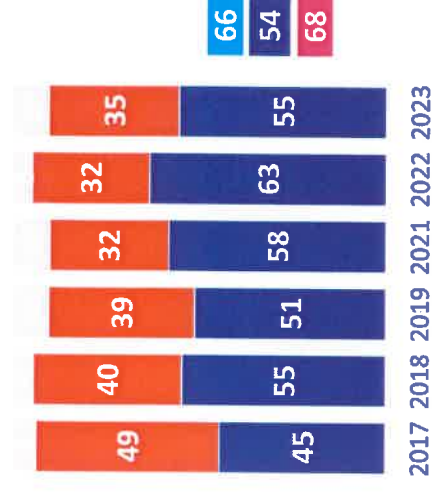


Fonctionnement efficace / qualité de service

Dans ma structure/service, le fonctionnement est efficace ? (%)



Dans ma structure / service, on délivre un service de bonne qualité aux usagers* ? (%)

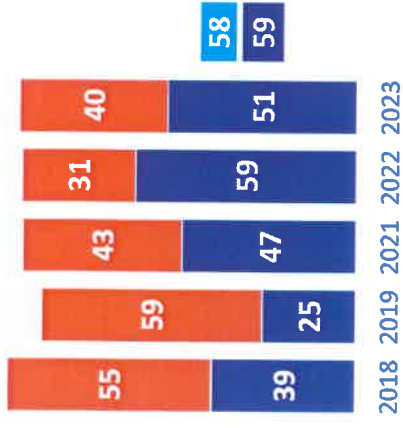


■ d'accord
 ■ pas d'accord
 ne sait pas

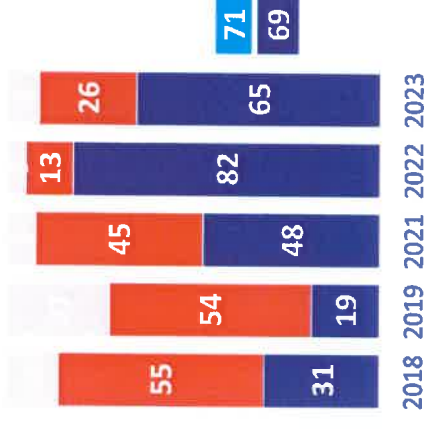
i Leviers clés de l'engagement. Une organisation et des modes de fonctionnement peu efficaces, peu clairs fragilisent fortement les équipes et leur confiance dans l'avenir. Le sentiment d'offrir un bon niveau de qualité de service, sur des missions de service public, soutient la motivation au quotidien, le sentiment d'en être empêché est un irritant majeur. Regardez en priorité les tendances en historique ?

Outils numériques :

Je dispose d'outils numériques collaboratifs adéquats pour travailler avec des collègues (%)



Mes outils numériques sont adaptés à mes différents modes de travail (présentiel ou distanciel, en déplacement nomade) (%)



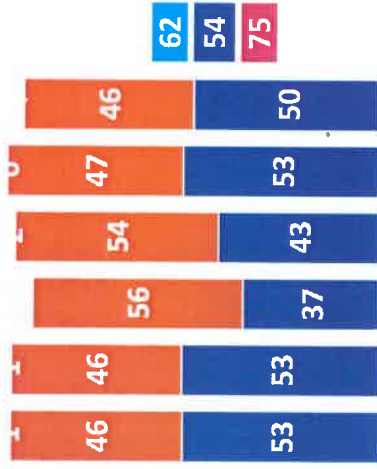
■ d'accord
■ pas d'accord
ne sait pas

i Quelle perception des outils numériques mis à disposition des agents aujourd'hui ? Sont-ils adaptés ? Les progrès liés à l'effort d'équipement sur les années 2021 et 2022 se poursuivent-ils ?

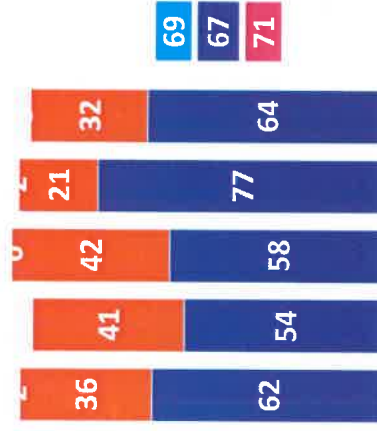
Modes de fonctionnement

i *Cadrer le travail et les rôles / responsabilités de chacun. Responsabiliser et donner de l'autonomie aux agents. → des éléments majeurs pour faciliter le travail des équipes et gagner en intérêt / sens au quotidien.*

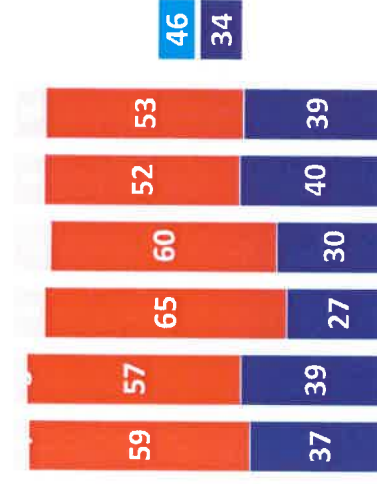
Dans ma structure / service, les missions, les rôles et les responsabilités sont bien définies? (%)



J'ai les marges de manœuvre et l'autonomie suffisante pour réaliser mon travail? (%)



Dans ma structure / service, la charge de travail est bien répartie? (%)

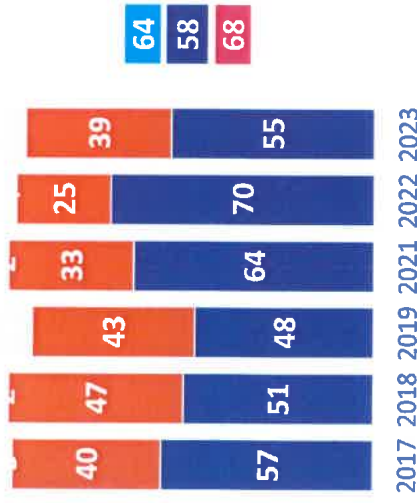


■ d'accord
■ pas d'accord
■ ne sait pas

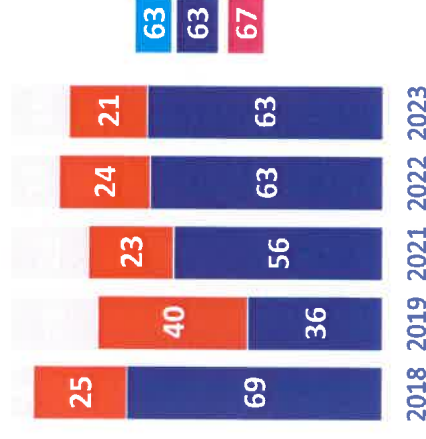
Collaboration, Ouverture au changement et nouvelles méthodes

i Les managers sont-ils dans une posture ouverte face aux nouvelles idées, à des solutions alternatives ou s'appuyant des nouvelles méthodes ?
 Arrive-t-on à dépasser les silos et à travailler en collaboration avec d'autres structures / services ?

Dans ma structure / service, on collabore facilement avec les autres structures / services partenaires? (%)



Mon manager est ouvert au changement et aux nouvelles méthodes de travail (%)



■ d'accord
 ■ pas d'accord
 ■ ne sait pas

4.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Télétravail

Stress, QVT, conditions et charge de travail, équilibre

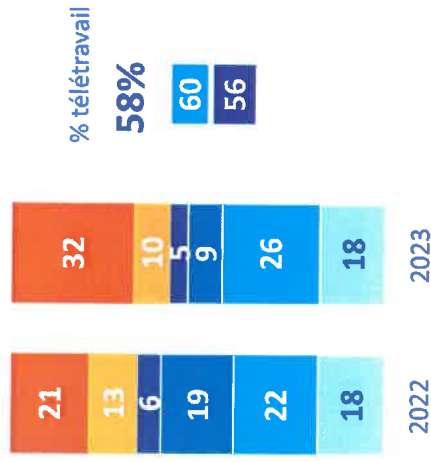


Télétravail



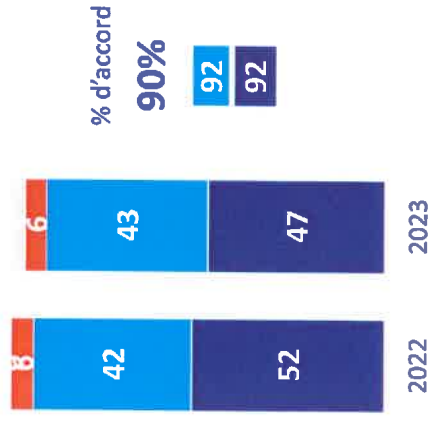
La mise en œuvre du télétravail à grande échelle est de loin le principal changement organisationnel des dernières années. Tout le monde n'est pas concerné. Qu'en est-il sur votre périmètre ?

En moyenne combien de jours par semaine êtes-vous en télétravail ? (%)



- Je télétravaille une demi-journée à une journée par semaine
- Je télétravaille deux jours par semaine
- Je télétravaille trois jours par semaine
- Je télétravaille quatre ou cinq jours par semaine (disposition dérogatoire)
- Je ne fais pas de télétravail parce que mon activité ne peut pas être télétravaillée
- Je ne fais pas de télétravail pour une autre raison

Aujourd'hui, je fais un bilan positif de ma pratique du télétravail (% à ceux qui télétravaillent)

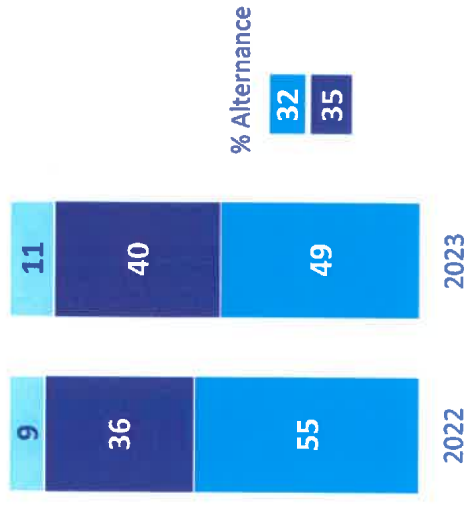


- tout à fait d'accord
- plutôt d'accord
- pas d'accord
- ne sait pas

En pratique...

i Le mode hybride se met en œuvre au sein d'une majorité de Directions. Qu'en est-il sur votre périmètre ?

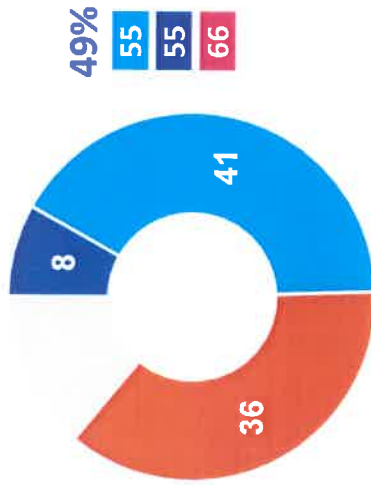
Au sein de mon équipe... (%)



- on travaille essentiellement sur un site de ma Direction
- on alterne entre le domicile et un site de ma Direction
- on travaille de façon nomade

Cohésion des équipes et capacité à travailler ensemble

Mon manager fait bien travailler les gens ensemble et veille à la cohésion de l'équipe (%)



- tout à fait d'accord
- plutôt d'accord
- pas d'accord
- ne sait pas

En tant que manager, de quoi auriez-vous besoin aujourd'hui pour mieux travailler avec vos équipes en mode hybride (alternance domicile/site de la Direction, nomadisme) ?
(question ouverte aux managers)

6 Verbatim → 7 % des répondants

Des outils collaboratifs (visio, partage de document, agenda partagé, chat...) qui soient performants, fiables, faciles d'utilisation et disponible pour tous

Des téléphones portables professionnels pour tous, la possibilité de prendre des appels fixes à distance/accès téléphonique par ordinateur, réduire l'utilisation d'équipement...

Télétravail : besoin de souplesse et de flexibilité (le flottant vs. le fixe) pour que l'organisation de l'équipe / personnelle converge vs. des managers qui souhaitent plus de...

Souhait d'une réflexion sur le télétravail / adaptation des pratiques managériales : sentiment actuel d'un impact sur la qualité du service, l'esprit d'équipe, la communication...

Des outils de planification / suivi de l'activité des équipes / work flow - souhait pour certains de contrôle et traçabilité de l'activité des salariés

Des équipements + performants et adaptés (au nomadisme : téléphones portables, PC portables et connectique, à l'exercice des missions dans de bonnes conditions : uniformes...

Poursuivre la dématérialisation des processus (PV en ligne, signature électronique,...), renforcer les bases de données et de documentation en ligne, disposer du matériel...

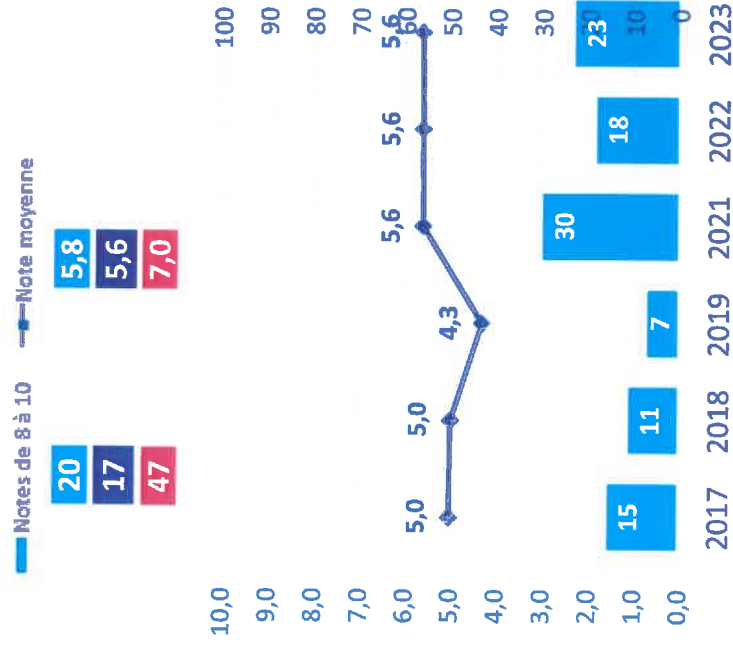
i La capacité à travailler ensemble, au sein des équipes, peut être fragilisée par un mode de travail hybride. Elle demande aux managers de faire évoluer leurs connaissances et pratiques d'animation des équipes.

Observatoire interne 2023 des ministères économiques et financiers

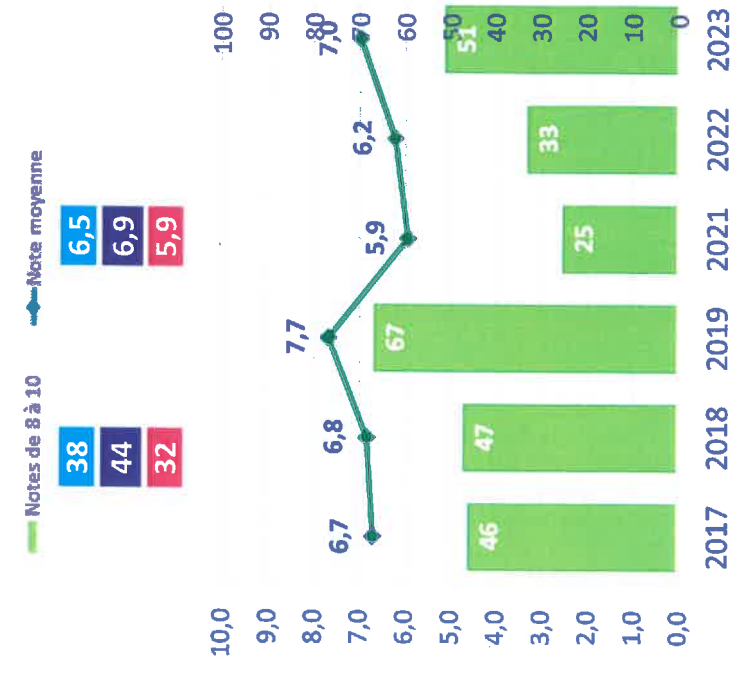
Qualité de vie / Stress lié au travail

1 Quelle évolution sur la dernière année sur les volets stress et qualité de vie au travail ? La pratique du télétravail constitue-t-elle toujours un facteur de résilience ?

Sur une échelle de 1 à 10, ma qualité de vie au travail est... ?
(1 à 10 + ne sait pas) (%)

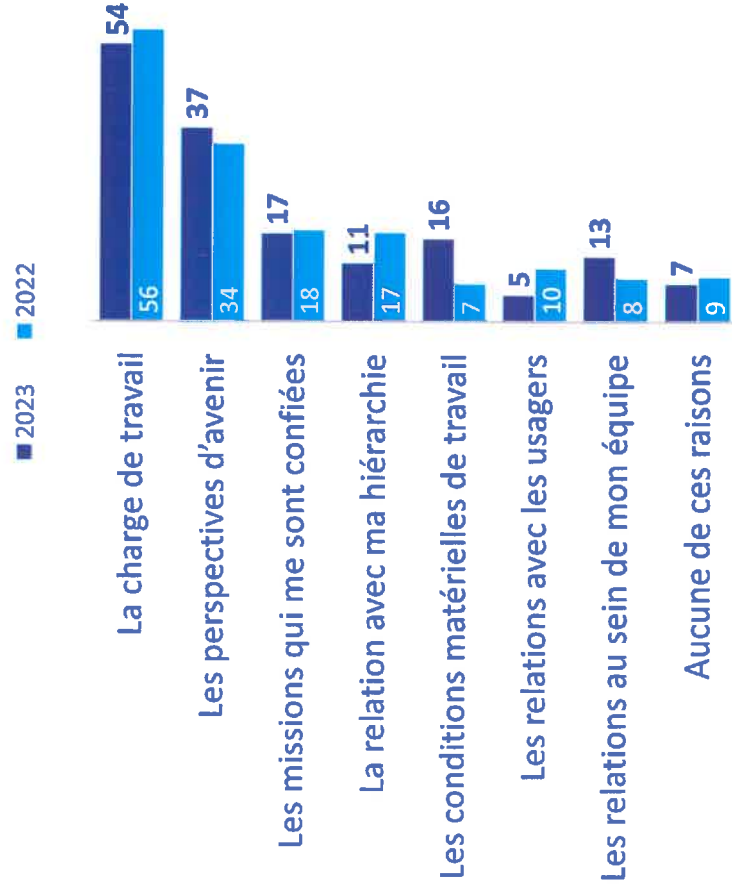


Sur une échelle de 1 à 10, la quantité de stress lié à mon travail est... ?
(1 à 10 + ne sait pas) (%)



DGFIP - Principales raisons du stress

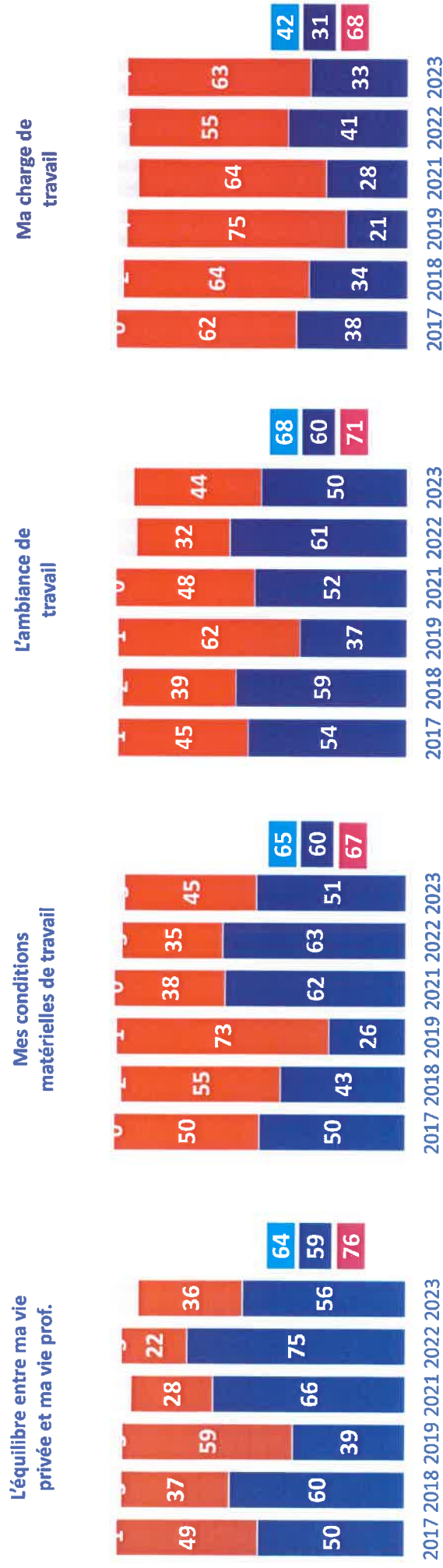
Les principales raisons de mon stress sont... (%) (deux réponses possibles)



SUD-EST-OM_DR-DDFIP
(CAT.2)
DGFIP

Conditions de travail

Je suis satisfait(e) de... ? (%)



■ d'accord

■ pas d'accord

■ ne sait pas

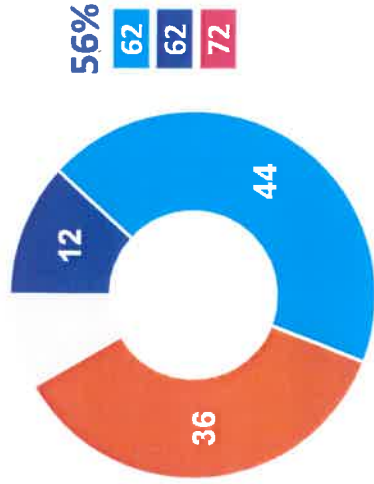
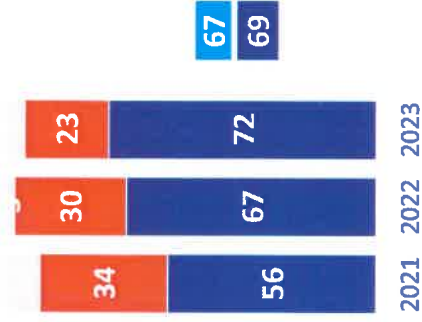
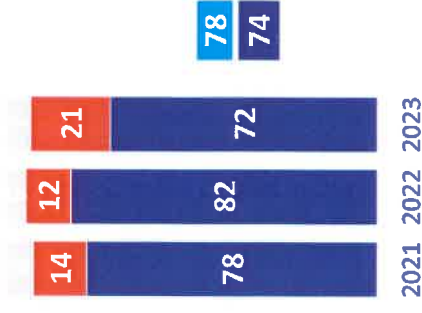
i Dans le détail, comment vos agents perçoivent-ils l'équilibre vie privée / prof., l'ambiance de travail, leurs conditions de travail et la gestion de la charge ?

Respect, écoute & inclusion

Dans ma structure / mon service, les agents sont bien accueillis et intégrés, quels que soient leurs parcours et profils. (%)

Mon manager est à l'écoute..... (%)

Je me sens respecté(e) dans mon travail (%)



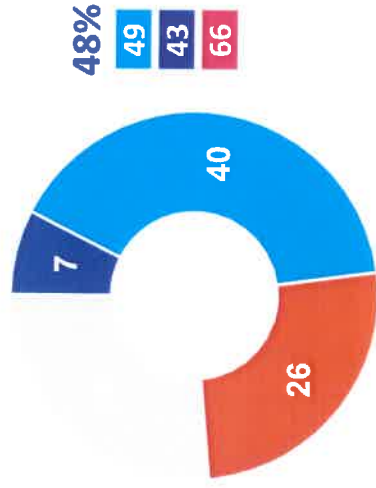
■ tout à fait d'accord
■ plutôt d'accord
■ pas d'accord
■ ne sait pas

■ d'accord
■ pas d'accord
■ ne sait pas

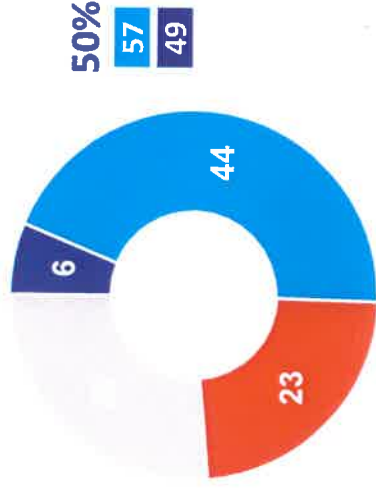
i Le respect, l'écoute de tous dans les équipes sont des piliers majeurs de toute politique d'inclusion. Ils sont aussi l'attendu de base des agents à l'égard de leurs managers : derrière bien souvent, il n'y a pas seulement une attention au bien-être des agents mais une autre façon d'être manager – par la confiance, le dialogue. Pensez à regarder les réponses de vos agents par catégorie mais aussi sur des segments de l'organisation pouvant créer de l'isolement.

Diversité et inclusion – engagement du Ministère

Le Ministère s'engage vraiment en faveur de la diversité et de l'inclusion de ses agents (%)



Aujourd'hui, le Ministère et ses agents représentent bien la diversité de la société française (%)

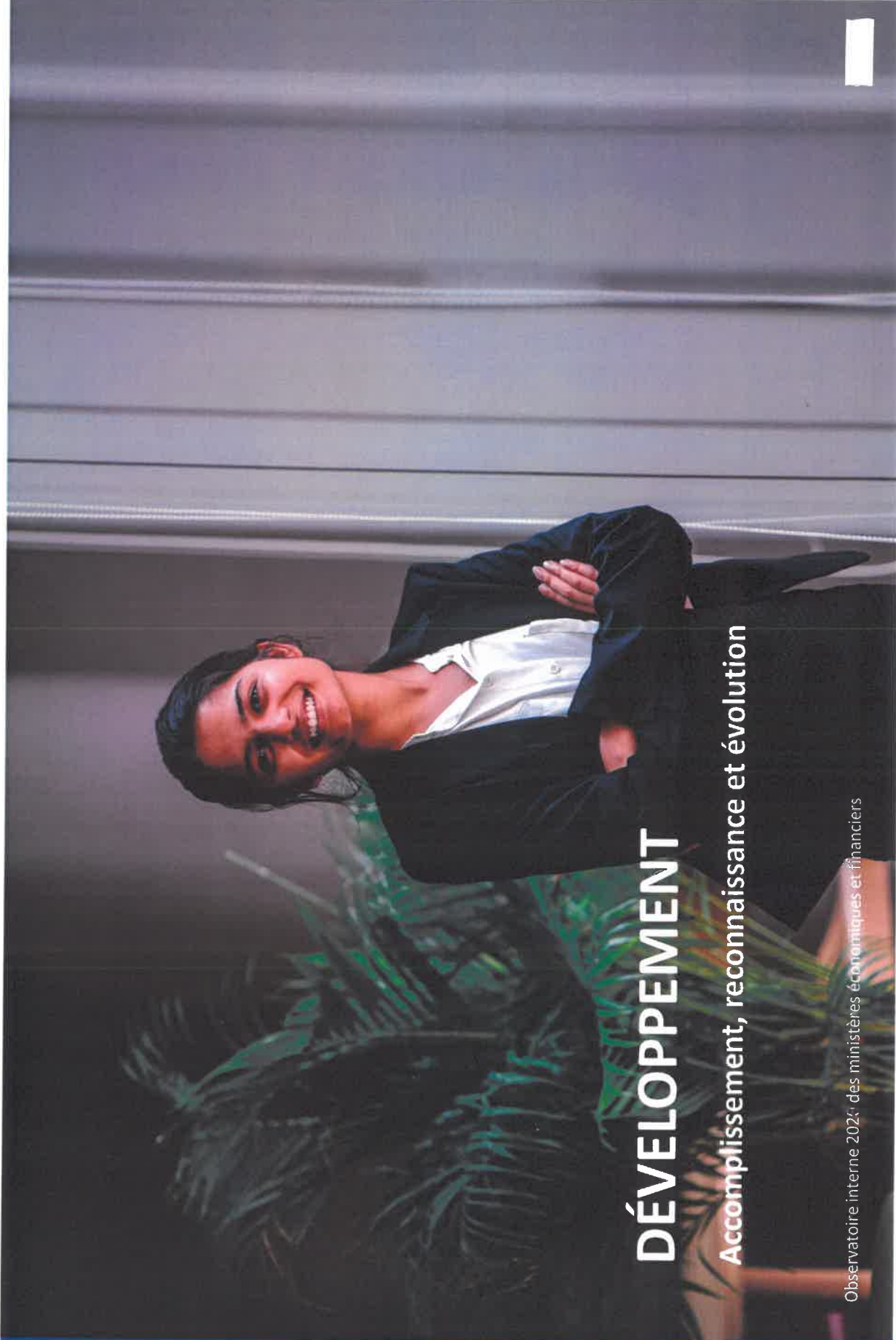


5.

DÉVELOPPEMENT

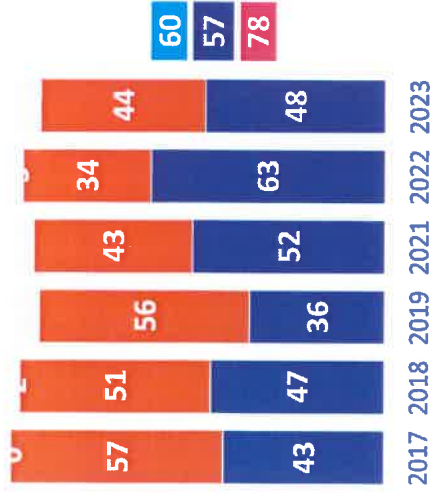
Accompagnement, reconnaissance et évolution

Observatoire interne 2024 - des ministères économiques et financiers

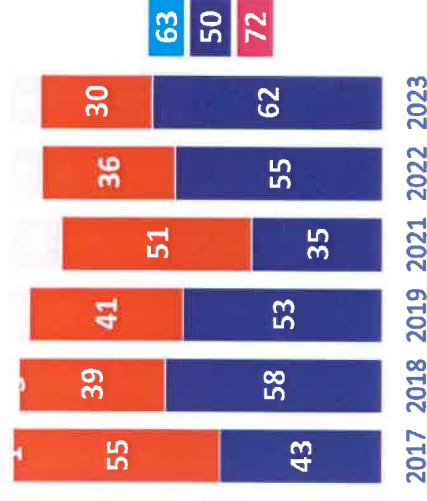


Contenu du travail et formation

Je suis satisfait(e) du contenu de mon travail (%)



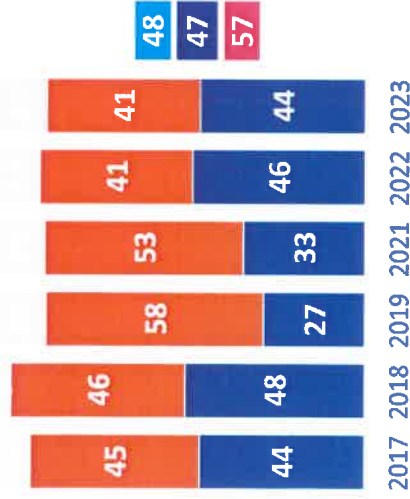
Je suis satisfait(e) des possibilités de formation (%)



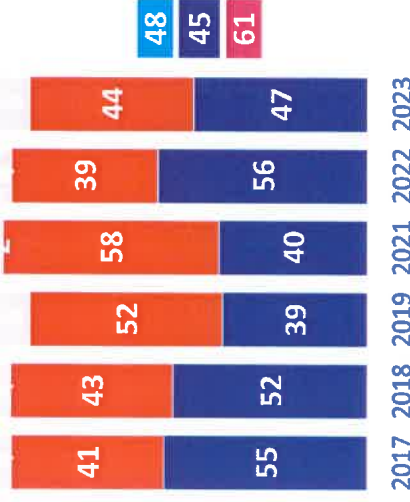
- d'accord
- pas d'accord
- ne sait pas

Développement des équipes

Mon manager s'investit dans le développement de mes compétences (%)



Mon manager me dit régulièrement ce qu'il pense de la qualité et de l'efficacité de mon travail (%)



■ d'accord

■ pas d'accord

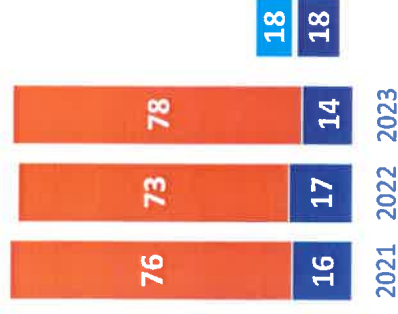
ne sait pas



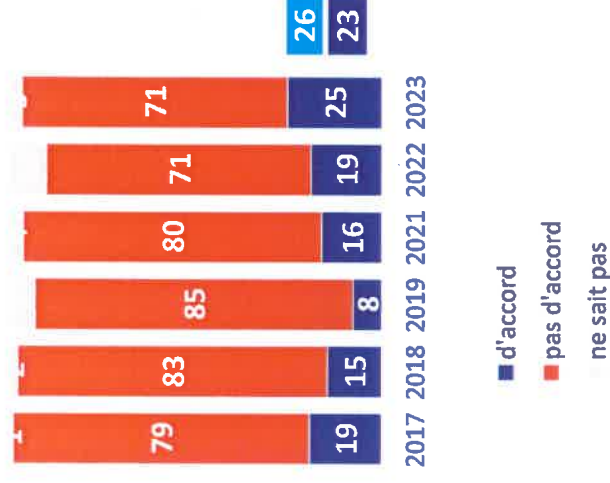
Au-delà des formations et promotions, une part importante du développement des agents passent par le management et sa capacité à faire grandir les équipes, leur donner les moyens d'utiliser leur potentiel.

Promotions

Au sein de ma Direction, les promotions sont réalisées sur la base de facteurs objectifs comme l'expérience, le mérite individuel ou la performance (%)

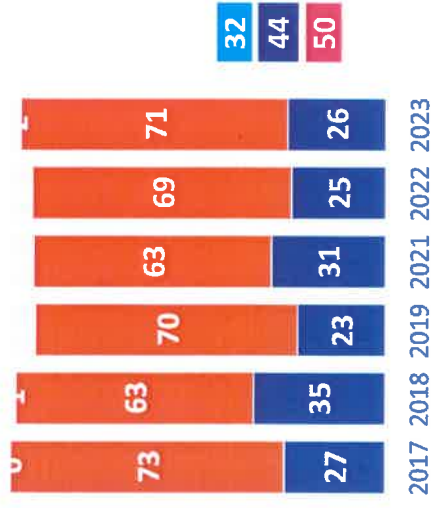


Je suis satisfait(e) des possibilités d'avancement, de promotion (%)

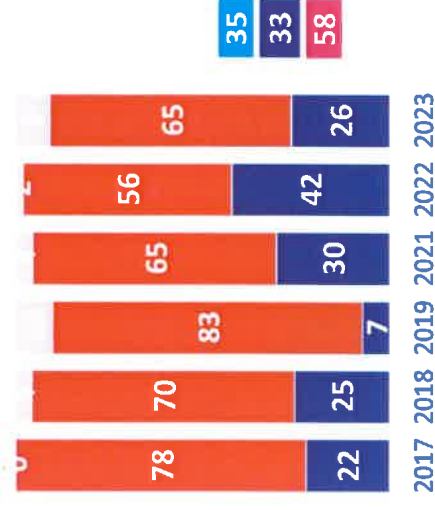


Reconnaissance et rémunération

Je suis satisfait(e) de ma
rémunération (%)



Je me sens reconnu(e) et
valorisé(e) dans mon travail (%)



■ d'accord
■ pas d'accord
■ ne sait pas

Priorités

Le retour de vos agents

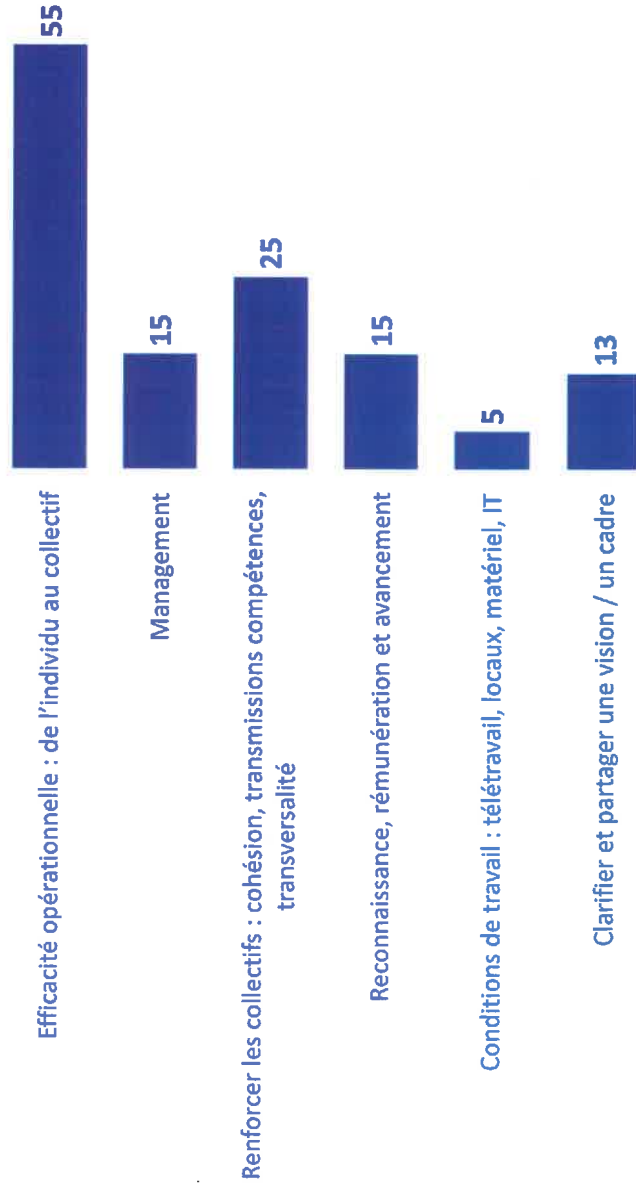
Les leviers de l'engagement



Quelles priorités aux yeux des agents ?

Au sein [de votre direction], quelles sont les actions prioritaires à mener aujourd'hui pour améliorer les modes de fonctionnement et les conditions de travail des agents ? (question ouverte)

40 Verbatim → 44 % des répondants



1

La liste présentée ici est le produit d'une modélisation statistique (machine learning : gradient boosting method). Les questions sont sélectionnées selon leur impact dans l'explication de l'engagement de vos salariés aujourd'hui, ce classement est modulé ensuite en fonction de l'évolution des résultats dans le temps et du positionnement de votre périmètre vs. ses benchmarks.

Priorités

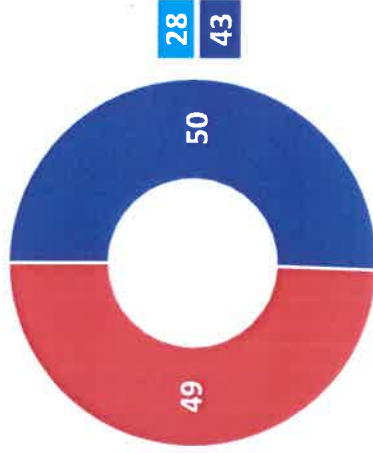
Question	Ordre	% positif	Vs. 2022	Vs. DGFIP
Je suis satisfait(e) du contenu de mon travail.	1	48	-14	-12
Je suis satisfait(e) de ma charge de travail.	2	33	-8	-8
Je me sens reconnu(e) et valorisé(e) dans mon travail.	3	26	-16	-9
Je me sens respecté(e) dans mon travail	4	56		-6
Dans ma structure / mon service, on délivre un service de bonne qualité aux usagers.	5	55	-8	-10
Sur une échelle de 1 à 10, la quantité de stress lié à mon travail est... note de 1 à 6	6	32	-8	-9
Je me sens acteur / actrice des changements conduits au sein [de ma Direction].	7	20	-3	=
Je suis satisfait(e) des possibilités d'avancement, de promotion.	8	25	+6	=
Sur une échelle de 1 à 10, ma qualité de vie au travail est... note de 8 à 10	9	38	+5	-1
Je suis satisfait(e) des possibilités de formation.	10	62	+6	-2

6.

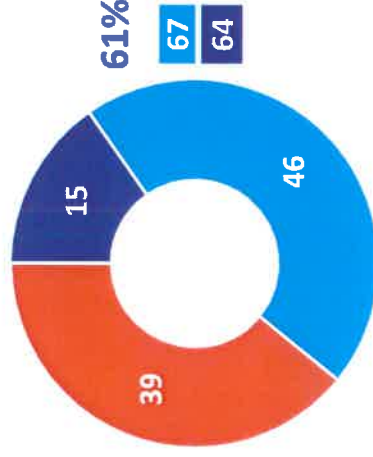
QUESTIONS SPÉCIFIQUES

DGFIP – « grand remue méninges » & iDGFIP

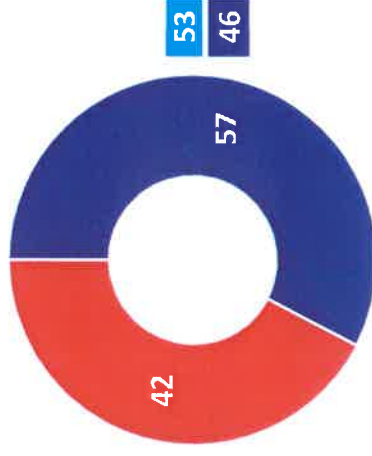
Entre mai et juillet 2022, la Direction générale a organisé un « grand remue méninges » dans le cadre de l'élaboration de la feuille de route stratégique de la DGFIP. Avez-vous participé à cette démarche?



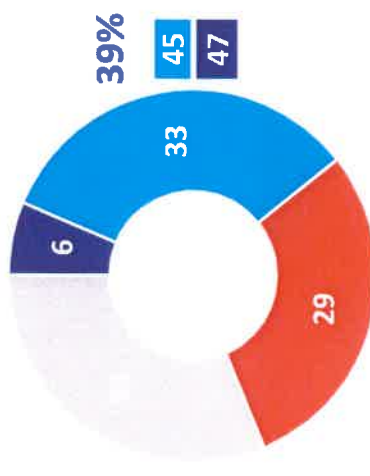
Ce « grand remue-méninges » m'a permis d'exprimer mes principales préoccupations et propositions pour l'avenir des missions et l'amélioration de l'organisation (% à ceux qui ont participé à la démarche)



Avez-vous connaissance de la plateforme iDGFIP lancée le 4 avril 2022 et permettant la remontée des propositions de simplification dans un cadre dynamique, agile et participatif ?(%)



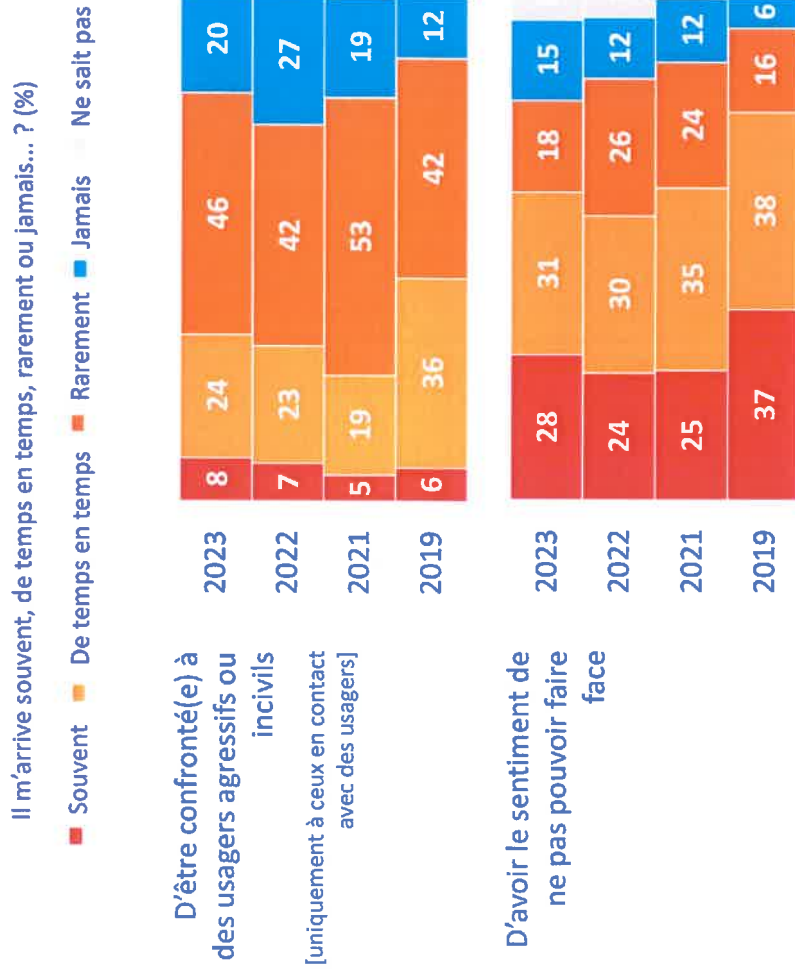
Cet outil, s'appuyant sur la force de proposition et la participation collective des agents, contribue à améliorer les modes de fonctionnement, les outils ainsi que les méthodes de travail (% à ceux qui ont connaissance d'iDGFIP)



■ oui
■ non

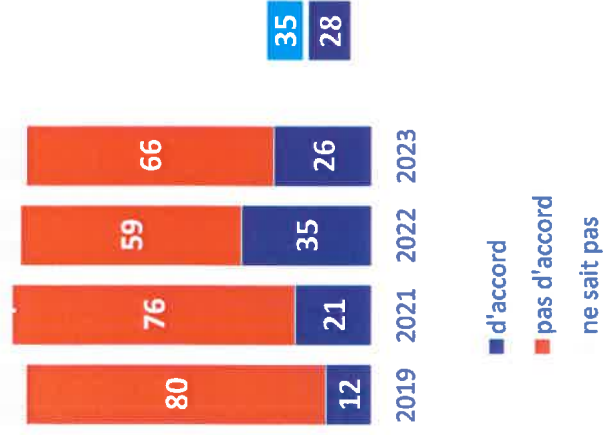
■ tout à fait d'accord
■ plutôt d'accord
■ pas d'accord
■ ne sait pas

DGFIP - Difficultés au quotidien



DGFIP – Accompagnement professionnel

Je me sens accompagné(e) dans mon parcours professionnel (%)



DGFIP - Principales priorités au sein de la DGFIP

Quels sont selon vous les trois points sur lesquels il faudrait agir en priorité au sein de la DGFIP dans les mois à venir ? (%) (trois réponses possibles)

