



Observatoire interne des ministères économiques et financiers

Vague 24

Présentation des résultats

Ipsos Loyalty, janvier 2013

Méthodologie

- Enquête téléphonique auprès d'un échantillon de **3332 agents** des ministères économiques et financiers
- Terrain réalisé du **14 octobre au 10 novembre 2012**
- 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

Structure de l'échantillon

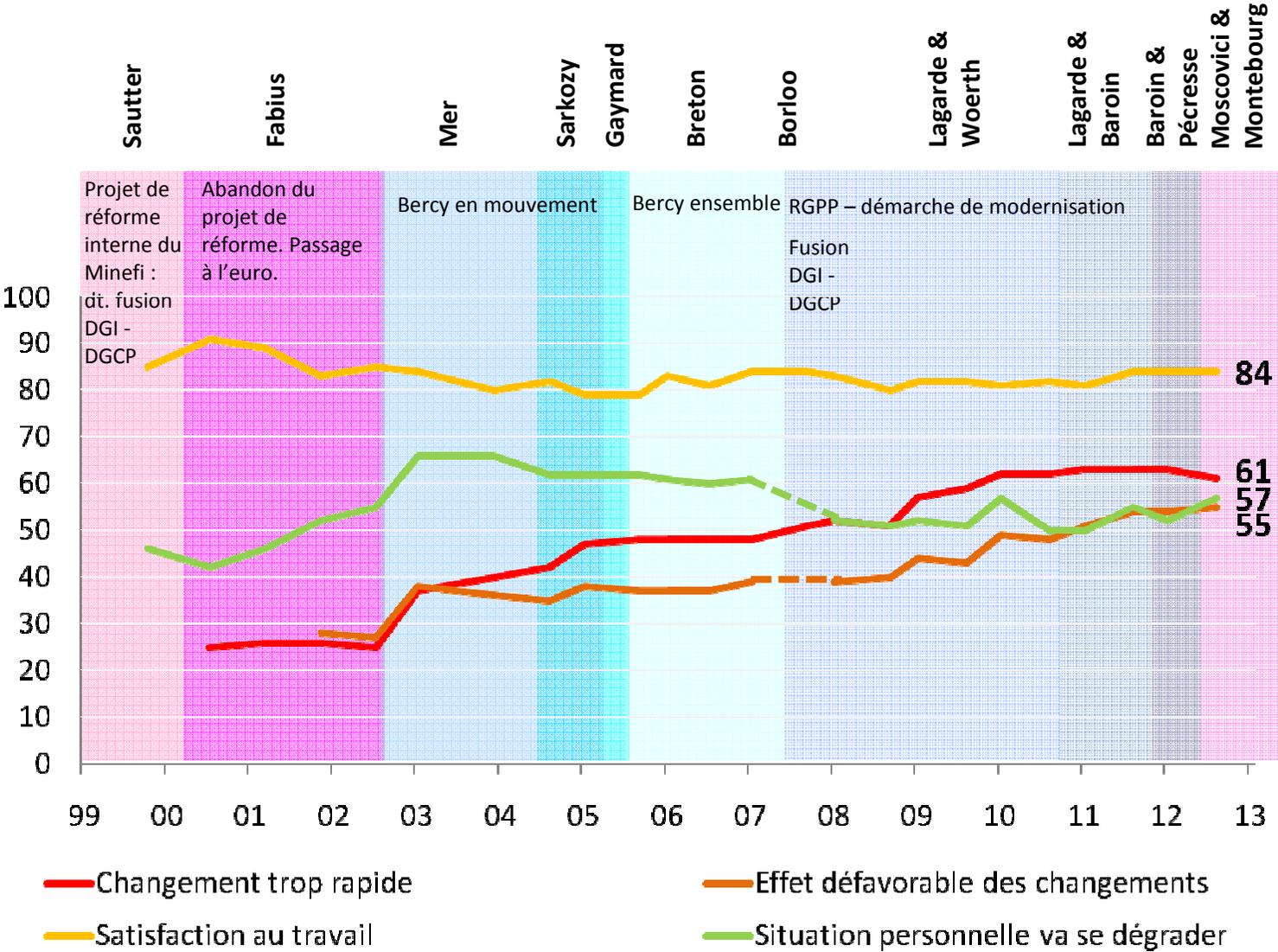
	Entretiens réalisés	Entretiens redressés
Ensemble	3332	3332
DGFIP	1984	2592
DGDDI	368	382
<i>Dont branche opérations commerciales</i>	<i>127</i>	<i>141</i>
<i>Dont branche surveillance</i>	<i>130</i>	<i>139</i>
<i>Dont administration générale</i>	<i>97</i>	<i>87</i>
DGCCRF	210	71
INSEE	323	123
DGCIS	76	18
SECRETARIAT GENERAL	195	55
AUTRES DIRECTIONS	176	91
Catégorie A	1088	958
<i>Dont A+</i>	<i>452</i>	<i>372</i>
Catégorie B	1094	1301
Catégorie C	1150	1073
Administration centrale	831	240
Services déconcentrés	2501	3092

Benchmarks

- Les résultats de la vague 24 de l'Observatoire sont comparés aux vagues précédentes ainsi qu'aux référentiels Ipsos pour **la Fonction Publique d'Etat**
- **RED 2011** : Enquête réalisée en mai 2011 dans 34 pays auprès d'échantillons représentatifs de salariés travaillant dans des entreprises de plus de 100 salariés (en France, 4000 salariés interrogés). Ce benchmark permet de :
 - **Positionner les résultats des ministères économiques et financiers dans le contexte global de changements de la fonction publique d'Etat en France**
 - **Mettre en perspective les résultats en comparant cette situation française à celle des fonctions publiques d'Etat des autres grands pays européens.**

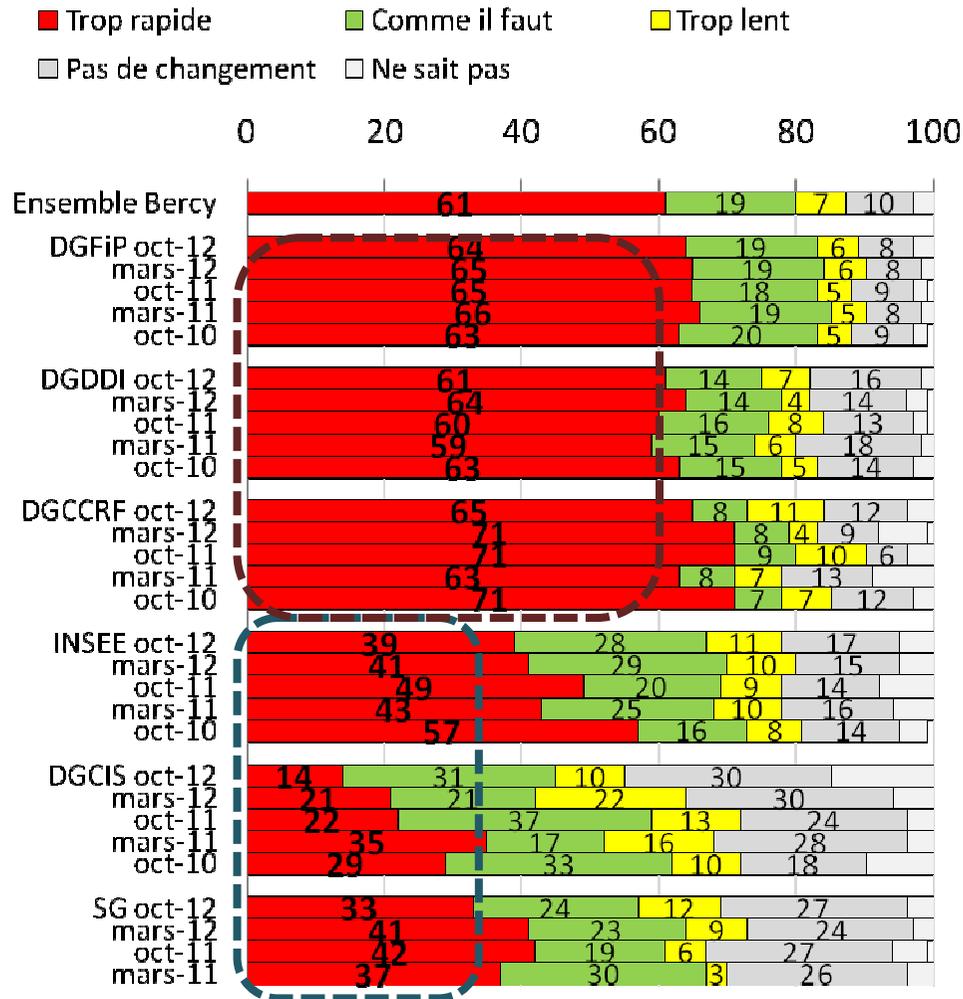
D'un changement à l'autre ?

Des changements toujours prégnants



Un rythme du changement trop rapide pour 61% des agents (-2 points vs. mars 2012)

Q08. Le rythme du changement dans votre Direction vous semble aujourd'hui...? (%)

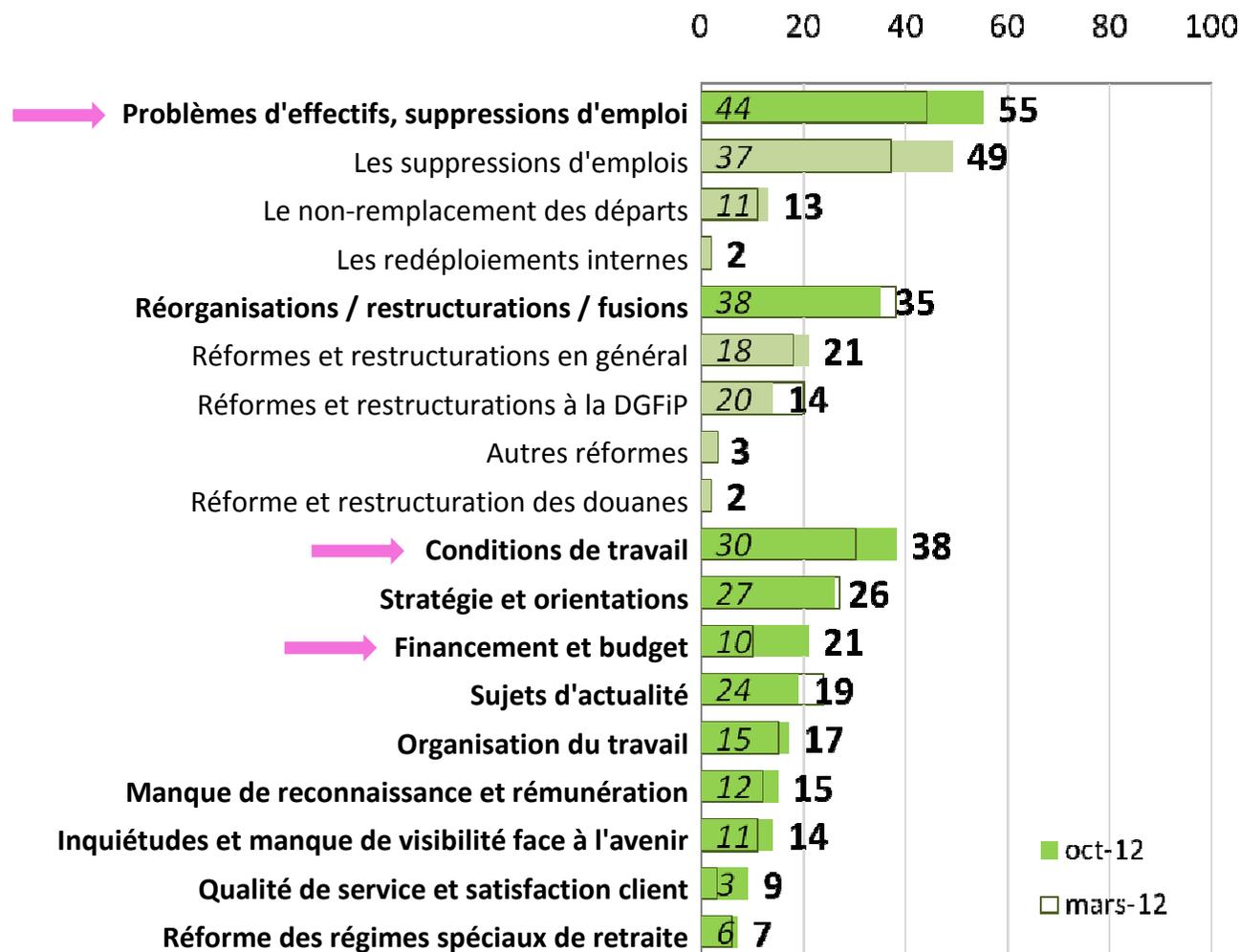


Deux types de situations sont présentes :

- d'un côté les trois grandes directions à réseau ne voient pas réellement mollir les changements (trop rapide >60% sur DGFIP, DGDDI et DGCCRF), malgré la fin des principaux chantiers de modernisation
- de l'autre, des directions (INSEE, DGCIS et SG) où la situation semble se normaliser.

Sujets de discussion : 55% des agents citent les suppressions d'emploi et le non remplacement des départs

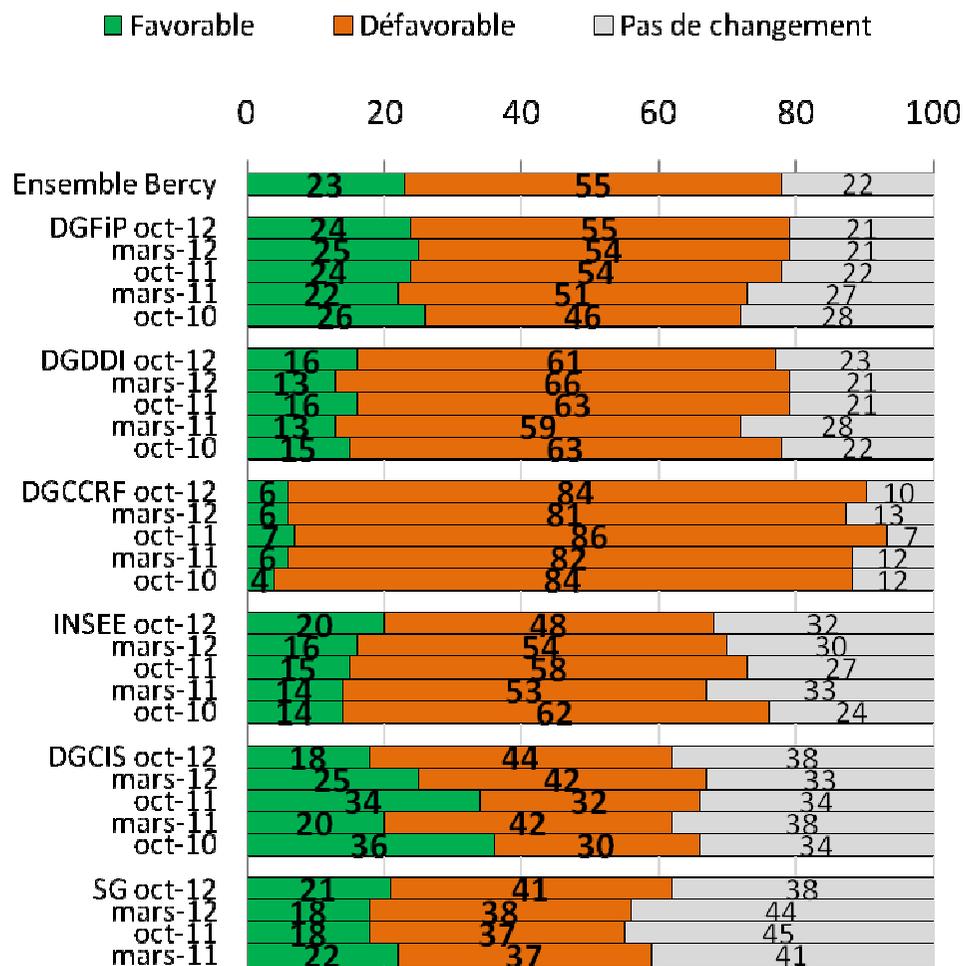
Q01. Quels sont les principaux sujets dont on parle autour de vous dans votre ministère en ce moment ? (% - question ouverte)



Un poids de plus en plus fort des questions budgétaires et de leurs conséquences : non remplacement des départs, impact sur les conditions de travail.

Des changements défavorables pour 55% des agents (+1 vs mars 2012)

Q09. Les changements récents qui sont intervenus au sein de votre Direction, ont eu pour votre Direction, un effet...? (%)



Des perceptions qui restent critiques dans toutes les directions et toutes les catégories.

Conditions de travail : stabilité au global, une amélioration de la situation sensible à l'INSEE et à la DGCIS

Q5. Pour chacun des points suivants, dites-moi si d'après vous, la situation au sein de votre Direction s'améliore, se dégrade ou reste stable : (%)

	<i>% se dégrade</i>													
	Ensemble		DGFIP		DGDDI		DGCCRF		INSEE		DGCIS		SG	
Les conditions de travail	73	-1	77	=	68	+1	73	+2	52	-5	42	-19	53	+5
L'organisation et les méthodes de travail	57	-2	59	-2	59	+1	73	+3	42	-4	30	-19	46	+3
L'écoute des agents	49	-1	49	-2	57	+2	57	-2	34	-8	30	-9	41	+7
La gestion des carrières des agents	44	+8	44	+9	45	+9	44	-9	40	-8	39	-7	47	+7
Les relations avec la hiérarchie	33	-1	32	-2	42	+6	36	+4	19	-5	21	+1	28	-3
L'enrichissement des métiers et des fonctions	37	+4	37	+4	42	+7	54	+8	30	-1	31	+5	33	=

- 5 points ou plus vs la moyenne

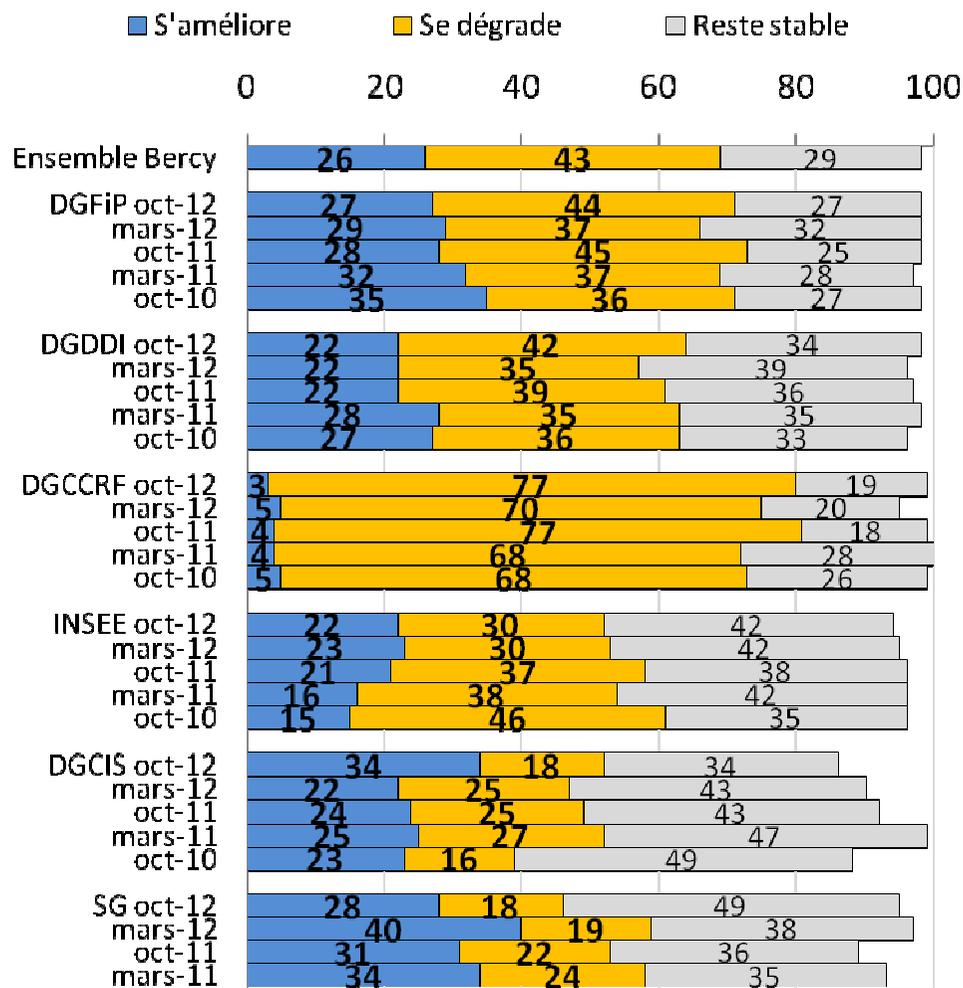
XX 5 points ou plus vs mars 2012 en positif

+ 5 points ou plus vs la moyenne

XX 5 points ou plus vs mars 2012 en négatif

43% des agents jugent que la qualité de service se dégrade (+7 pts vs mars 2012)

Q05. 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...? (%)



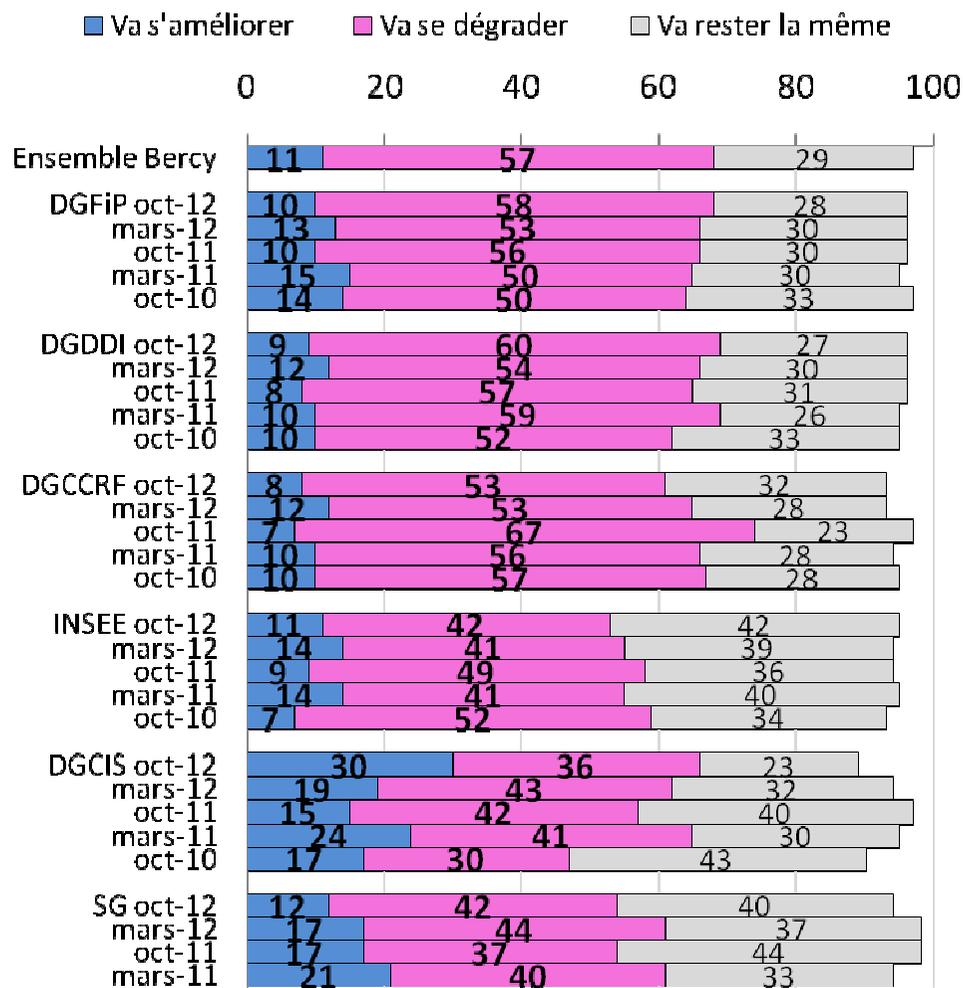
Deux tendances inverses :

-Directions à réseau : des perceptions plus critiques que par le passé sur la qualité de service

- DGCIS : une nette amélioration de la vision que les agents ont du service rendu (un effet de leur nouveau positionnement ?)

57% des agents jugent que leur situation personnelle va se dégrader dans les prochaines années (+5 points vs mars 2012)

Q18. Estimez-vous que votre situation personnelle au sein de votre Ministère dans les prochaines années ...(%)

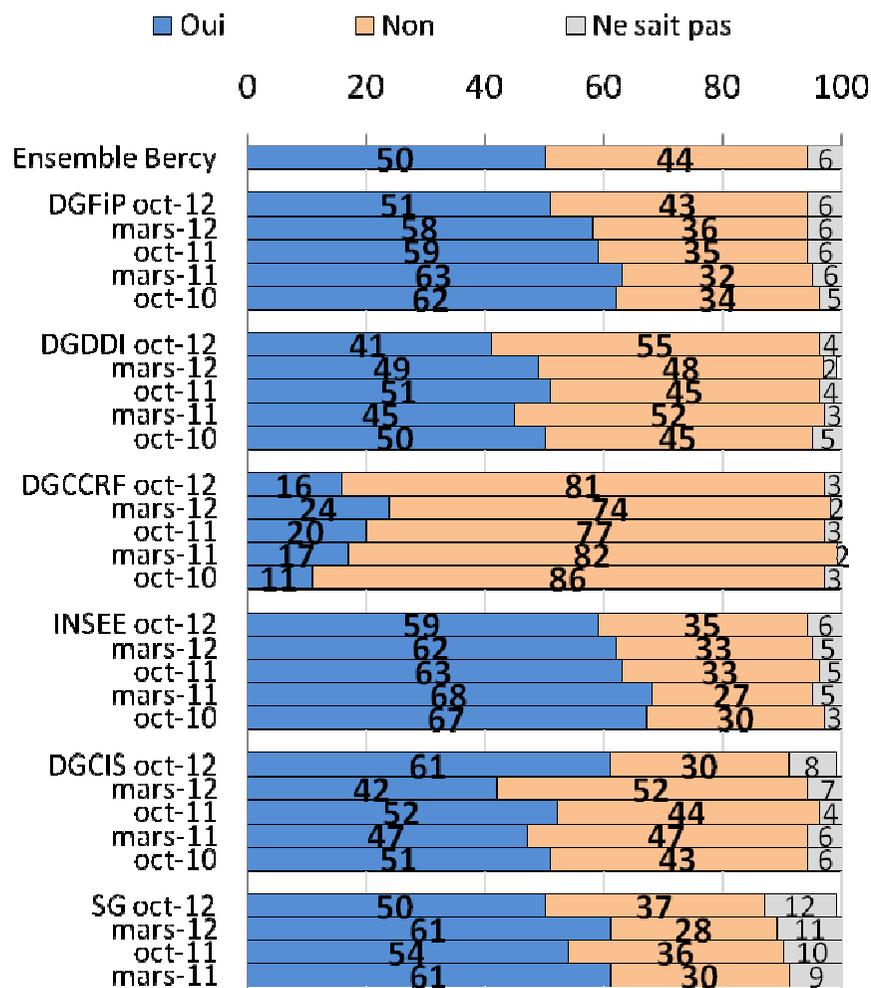


Au global, un niveau d'inquiétude en hausse; à relier à un certain manque de visibilité sur les orientations des futurs chantiers de réforme ?

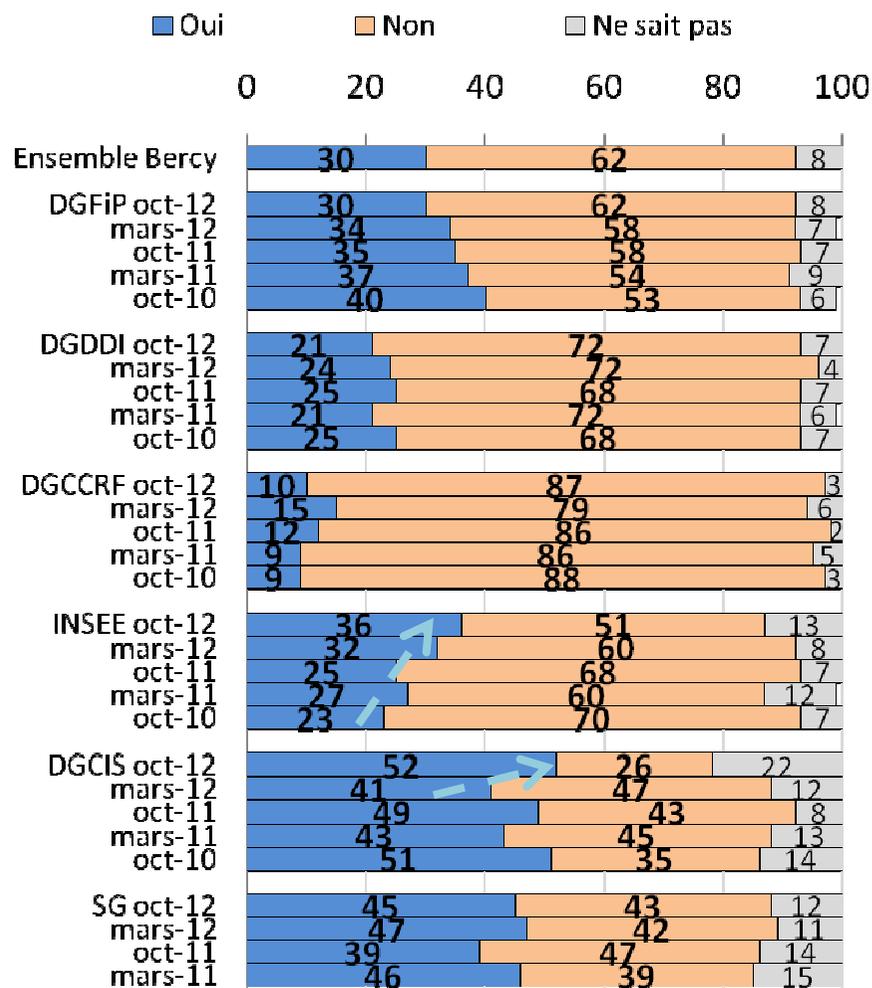
A la DGCIS par contre, une vraie embellie sur cette vague : 30% des agents jugent aujourd'hui que leur situation va s'améliorer.

Une vision plus claire de l'avenir à la DGCIS vs. un certain flou dans les autres directions

Q07a-Et plus particulièrement, votre Direction Générale : Dispose d'une ligne directrice pour l'avenir ? (%)



Q07b-Et plus particulièrement, votre Direction : évolue dans le bon sens ? (%)

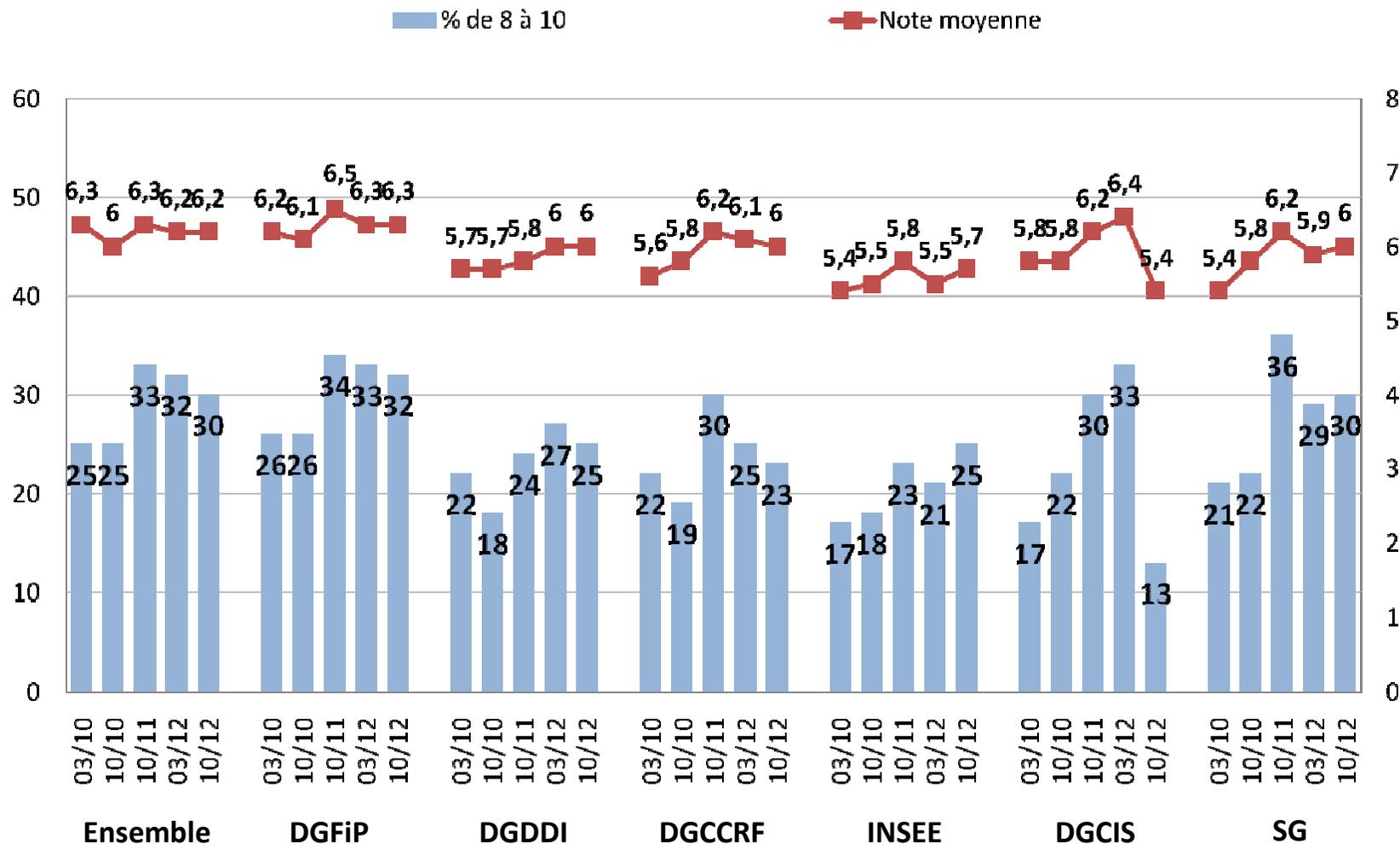


Conditions de travail, stress, charge de travail : cartographie des risques

Stress au travail : Légère décreue sur les 6 derniers mois (et plus particulièrement à la DGCCRF et à la DGCIS)

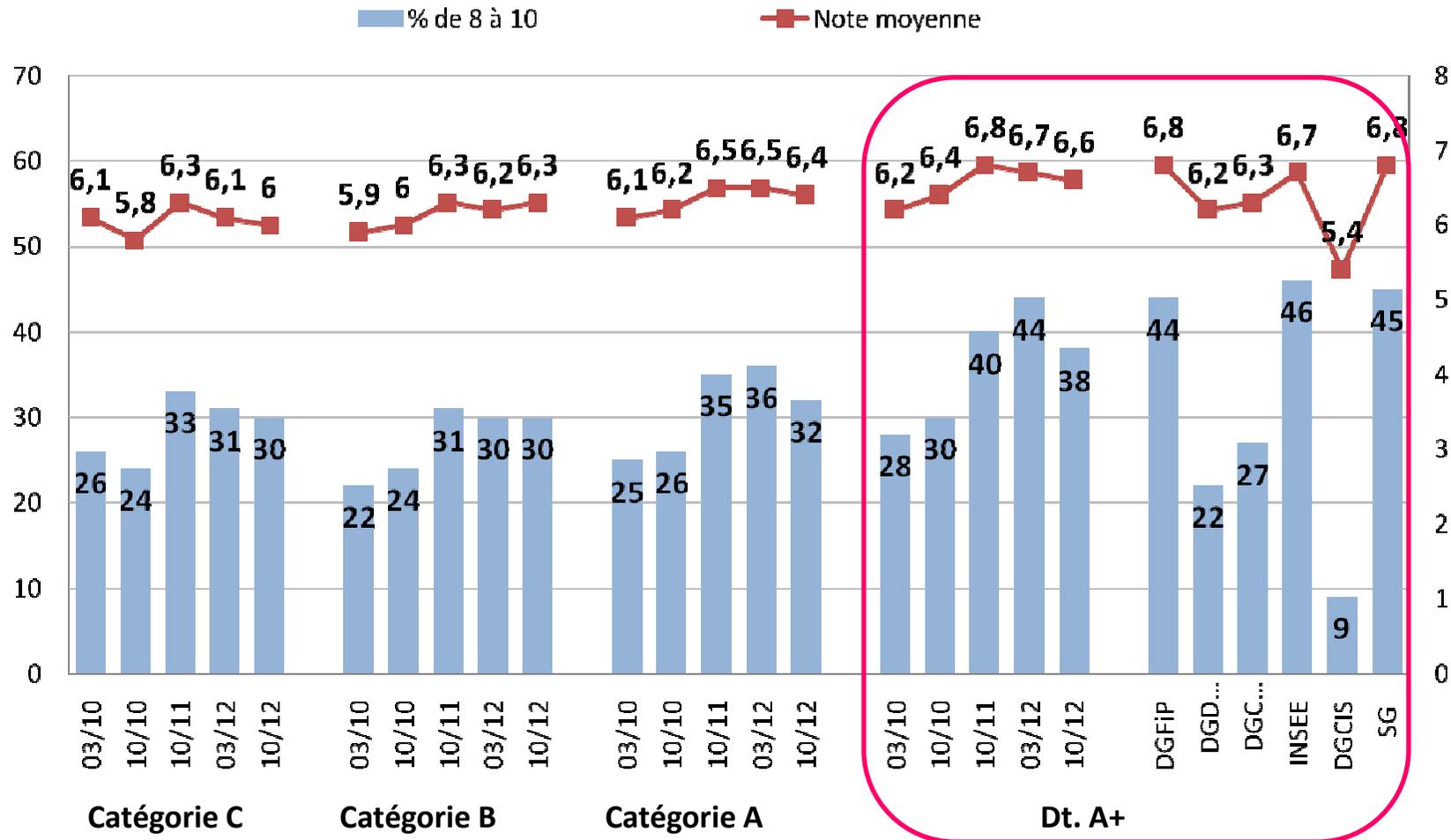
(FPE : note moyenne de 6,6/10 et 40% de notes de 8 à 10)

Q13. 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 : toujours plus important chez les A et A+ mais c'est aussi au sein de ces catégories qu'il décroît le plus nettement

Q13. 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)



Facteurs de stress au travail : ensemble Bercy

→ invariants vs. il y a 6 mois

Les principaux facteurs de stress au travail : critères les plus impactants sur le niveau de stress au travail – résultats régression logistique

Critères	Impact
Satisfaction sur : L'équilibre entre vie privée et vie professionnelle	6,87
Satisfaction sur : Votre charge de travail	6,27
Satisfaction sur : Vos horaires de travail	2,10
Perception climat social	1,69
Satisfaction sur : vos conditions matérielles de travail.	1,66
N+1 vous donne confiance en vous-même	1,55
N+1 s'investit dans le développement des compétences de ses collaborateurs	1,45
Satisfaction sur l'ambiance de travail au sein de votre service	1,09
N+1 organise bien le travail de son équipe	1,01
N+1 prend vraiment en compte les avis de son équipe	0,99
Satisfaction sur la répartition de la charge de travail	0,96
Ressources, outils et soutien nécessaires	0,94
N+1 communique bien avec son équipe	0,86
Satisfaction sur : La reconnaissance de votre travail	0,86
Satisfaction sur : Votre rémunération.	0,81
Satisfaction sur : les possibilités d'avancement /de promotion	0,81

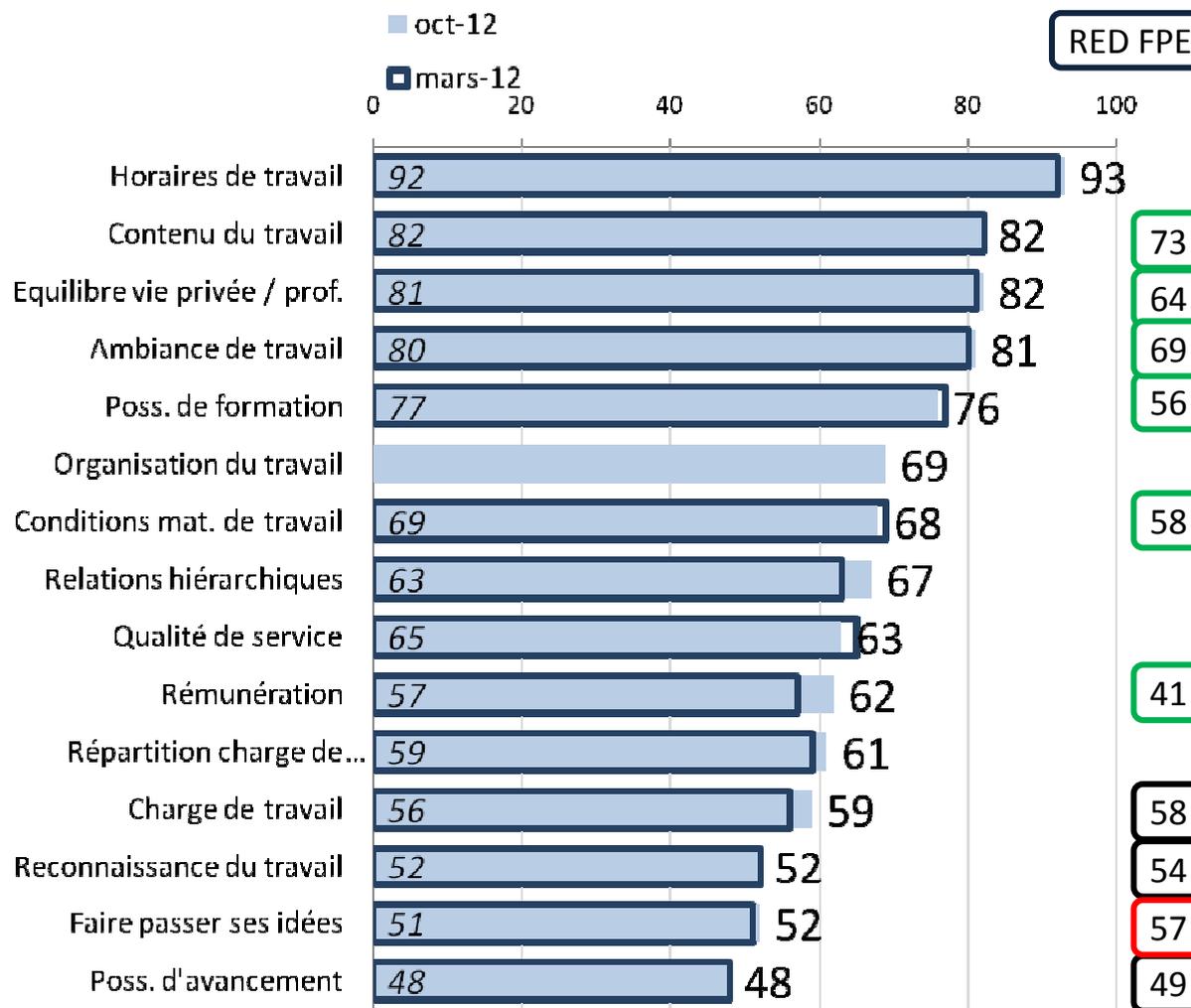
Premiers facteurs de stress :
la charge de travail / les horaires et leur impact sur l'équilibre vie privée / prof.

Suivis de peu par le climat, l'ambiance et les conditions de travail

Un rôle non négligeable du N+1 → donne confiance, s'investit dans le dvt des compétences, organise, prend en compte les avis, communique...

Des fondamentaux qui restent solides (horaires, contenu, équilibre, ambiance, formation et aussi rémunération...)

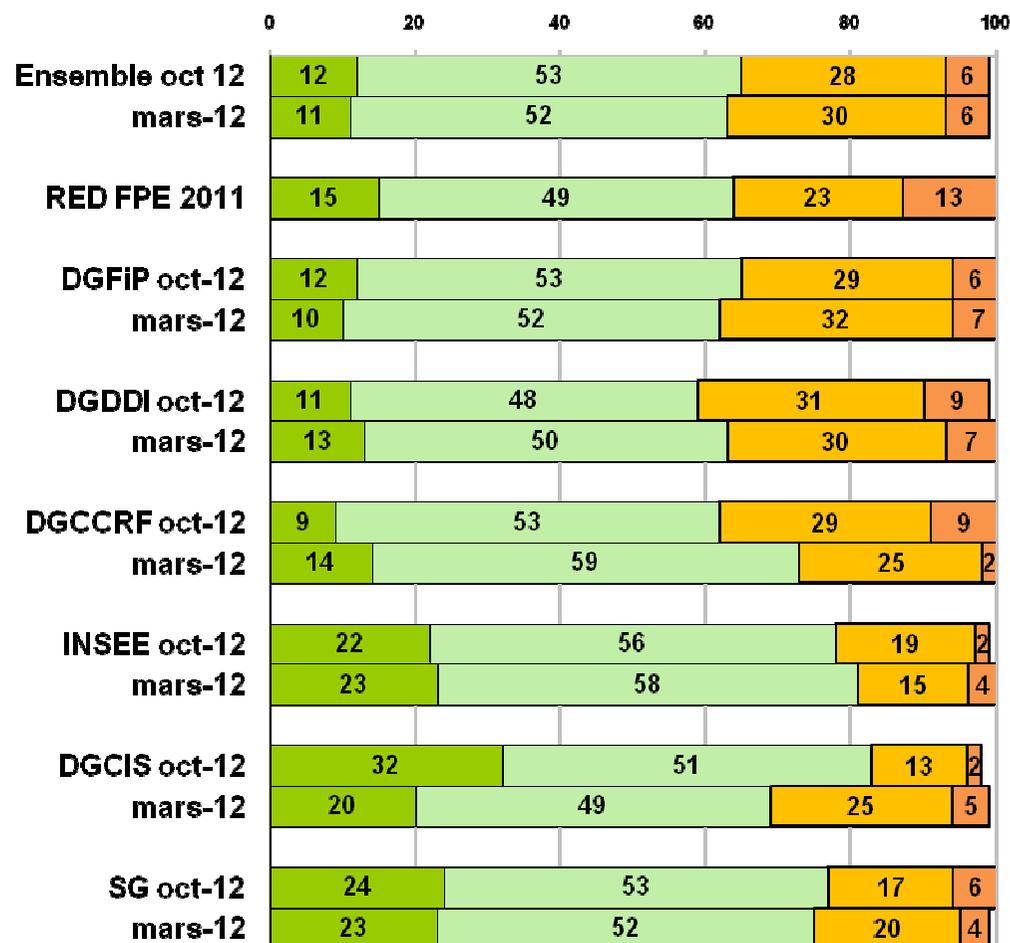
Q15. Etes-vous très, assez, assez peu ou pas du tout satisfait de chacun des points suivants ? (% ST Satisfait)



65% des agents (+2) estiment disposer des ressources, des outils et du soutien nécessaire pour bien faire leur travail.

Q15. Diriez-vous que vous disposez des ressources, des outils et du soutien nécessaires pour bien faire votre travail ? (%)

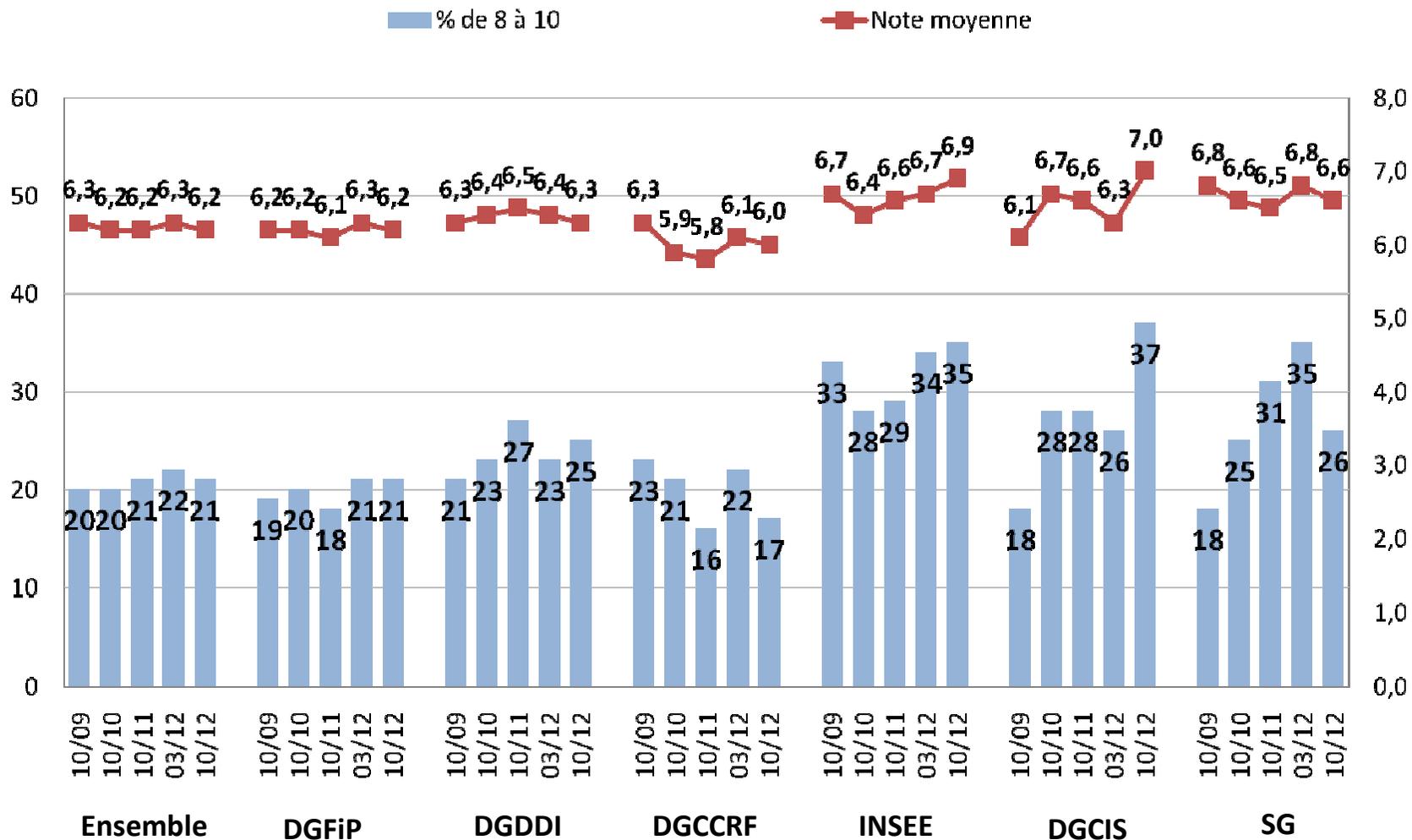
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord



- Des résultats conformes ou supérieurs à la norme RED dans toutes les Directions.
- Baisse sur la DGCCRF : -11 pts (mais le périmètre change légèrement vs. mars 2012 avec la réintroduction des Direcctes)
- la situation progresse notamment à la DGCIS (+14 pts)

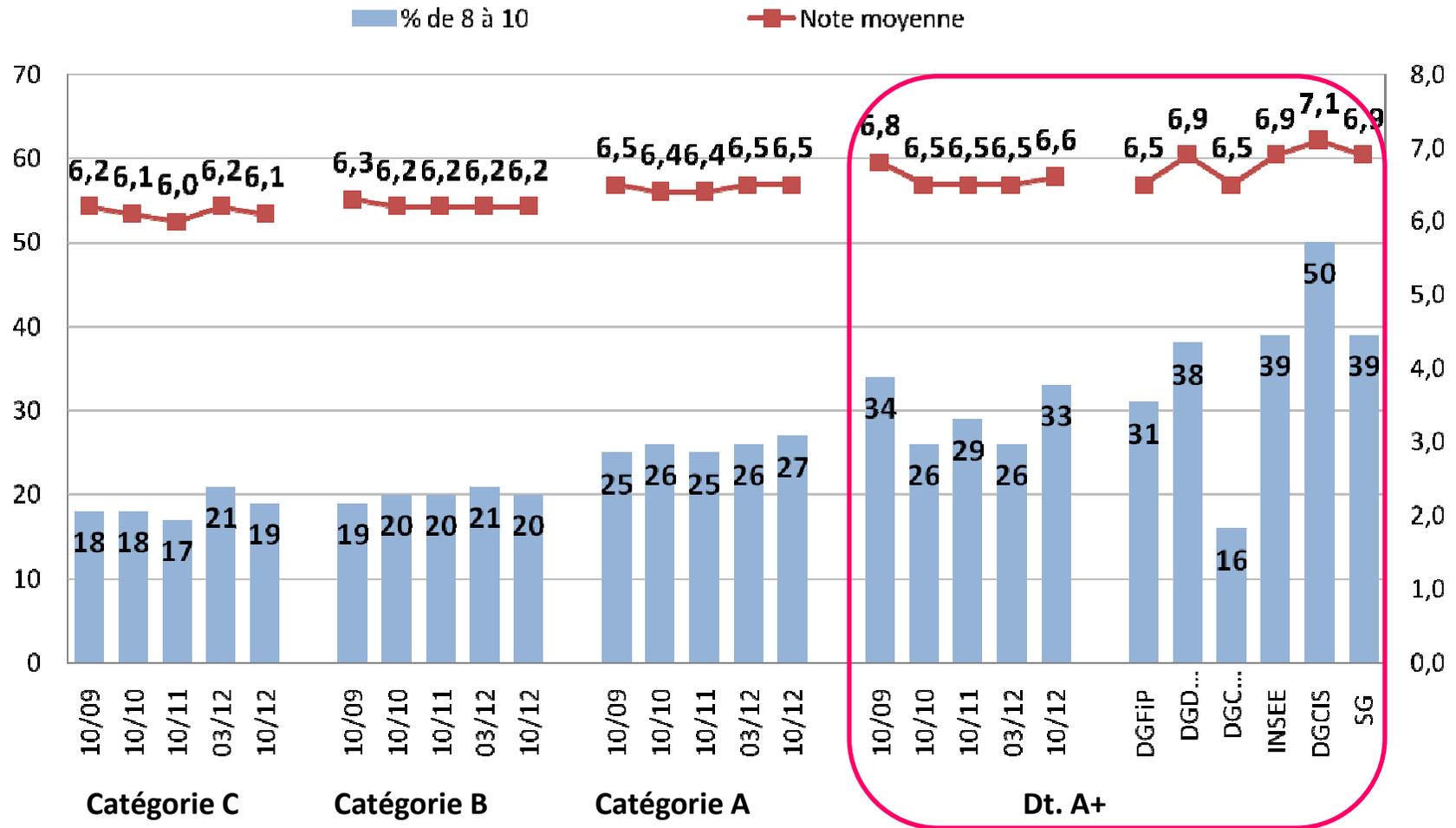
Qualité de vie au travail : des résultats très stables dans l'ensemble, en progrès sur la DGCIS.

Q12. Et si, sur une échelle de 1 à 10, vous deviez noter votre qualité de vie au travail, quelle note donneriez-vous ?

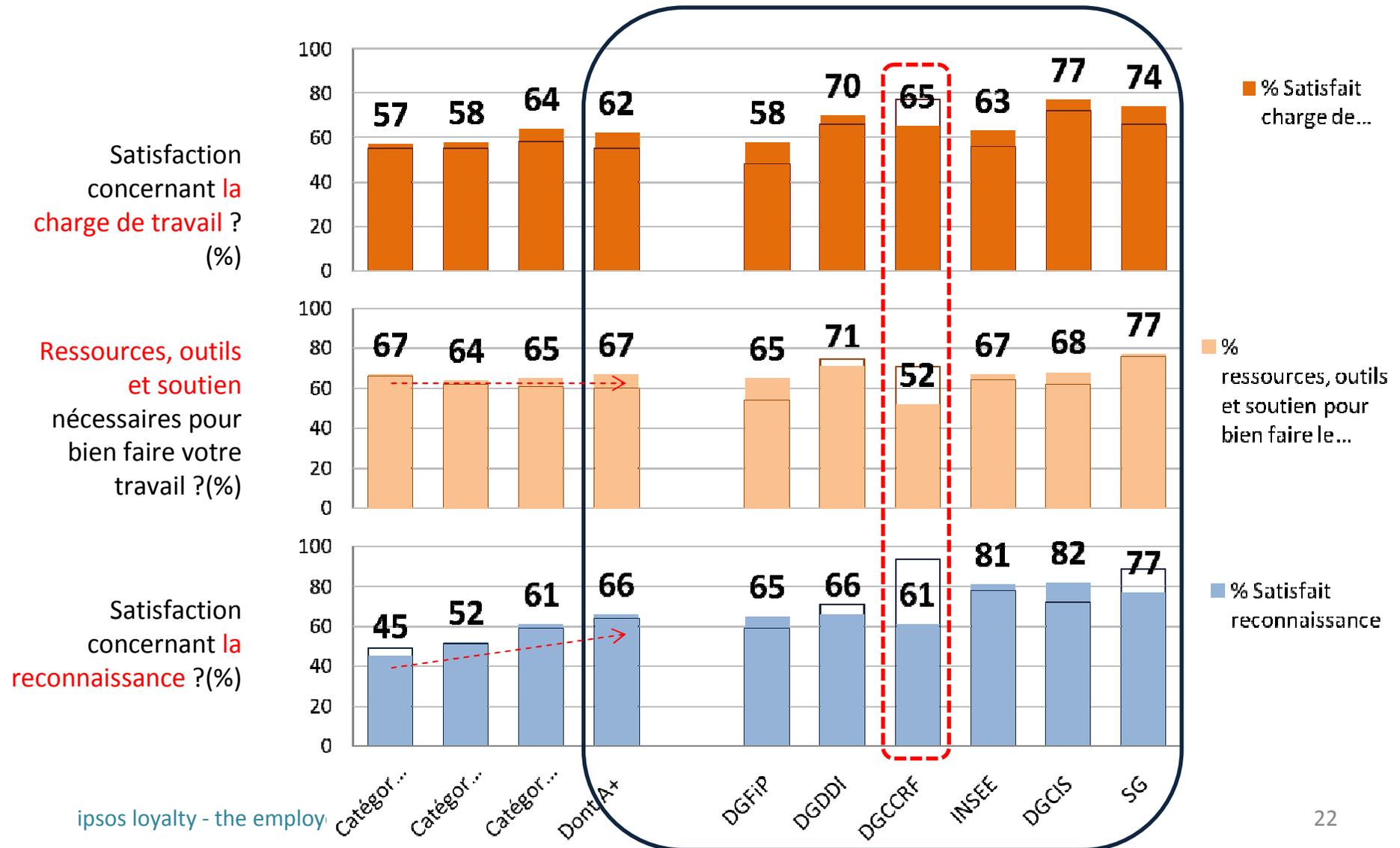


Qualité de vie au travail : détails par catégorie

Q13. Et si, sur une échelle de 1 à 10, vous deviez noter votre qualité de vie au travail, quelle note donneriez-vous ?



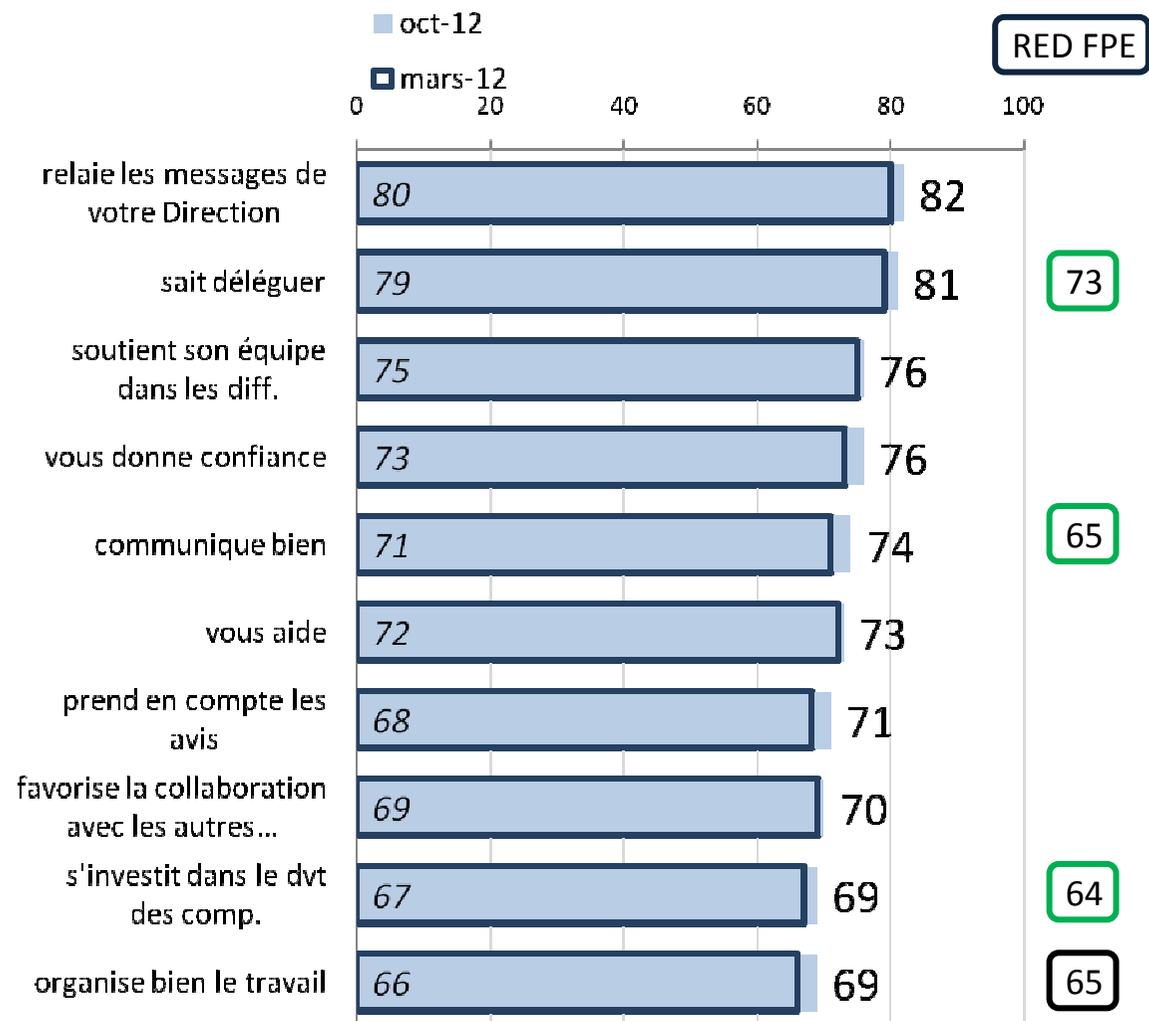
L'encadrement supérieur des ministères n'apparaît pas, même s'il est parfois stressé, en situation de risque



Un management toujours bien perçu

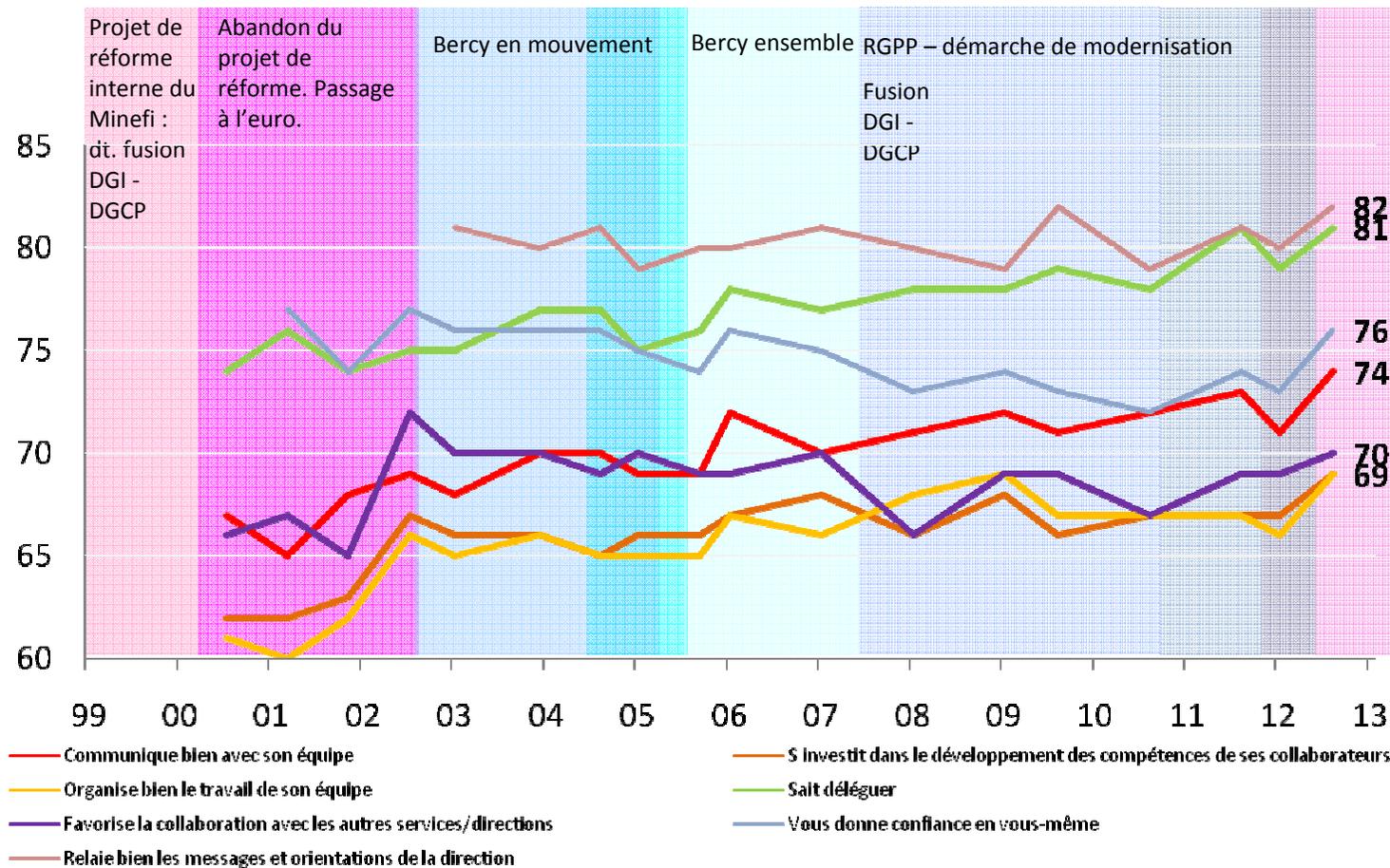
Un responsable direct qui demeure perçu positivement.

Q6. Estimez-vous que votre responsable direct...? (% ST d'accord)



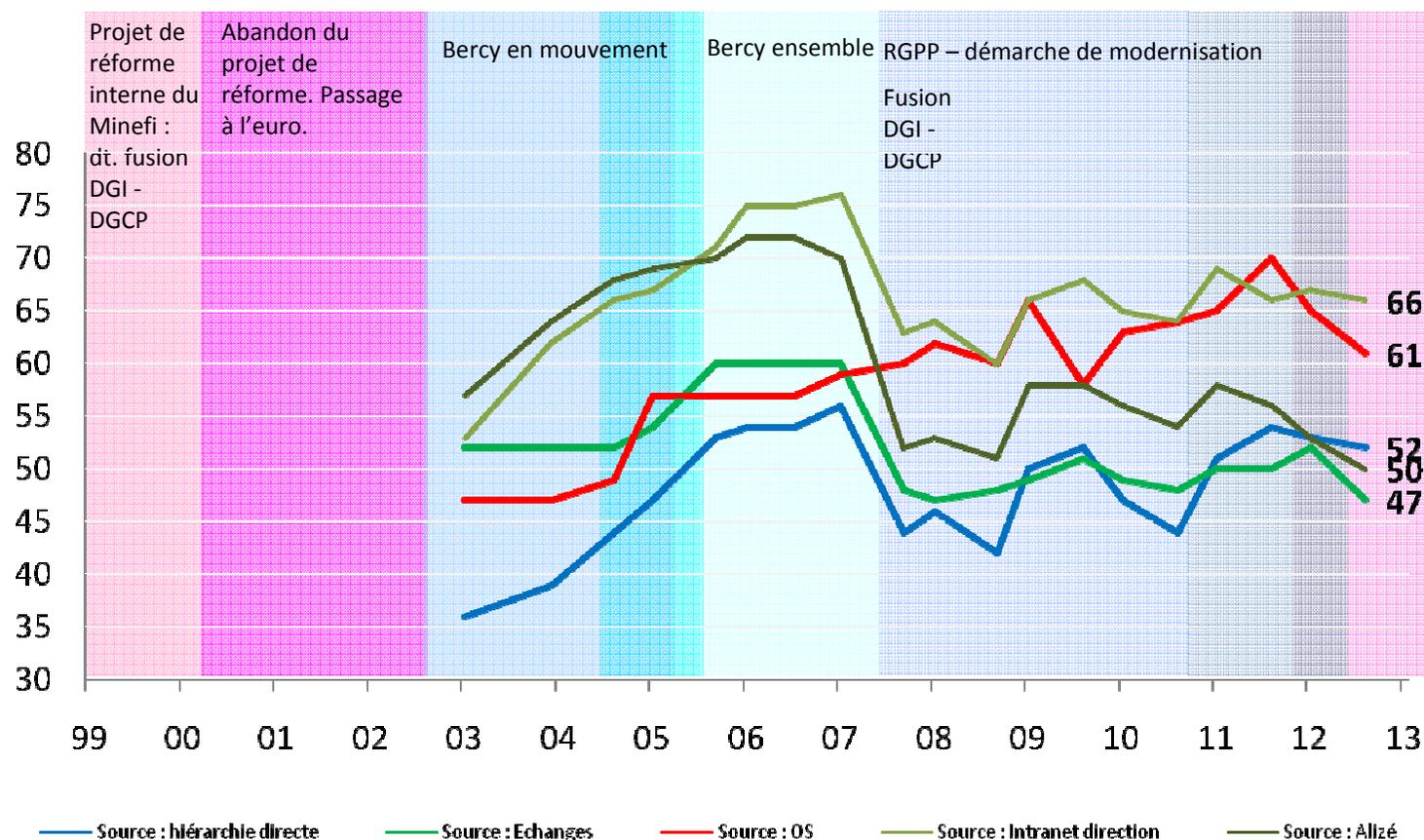
Des résultats très stables dans le temps. Des progrès qui reprennent tant sur la communication que dans les pratiques (délégation, collaboration, confiance...)

Q6. Estimez-vous que votre responsable direct...? (% ST d'accord)



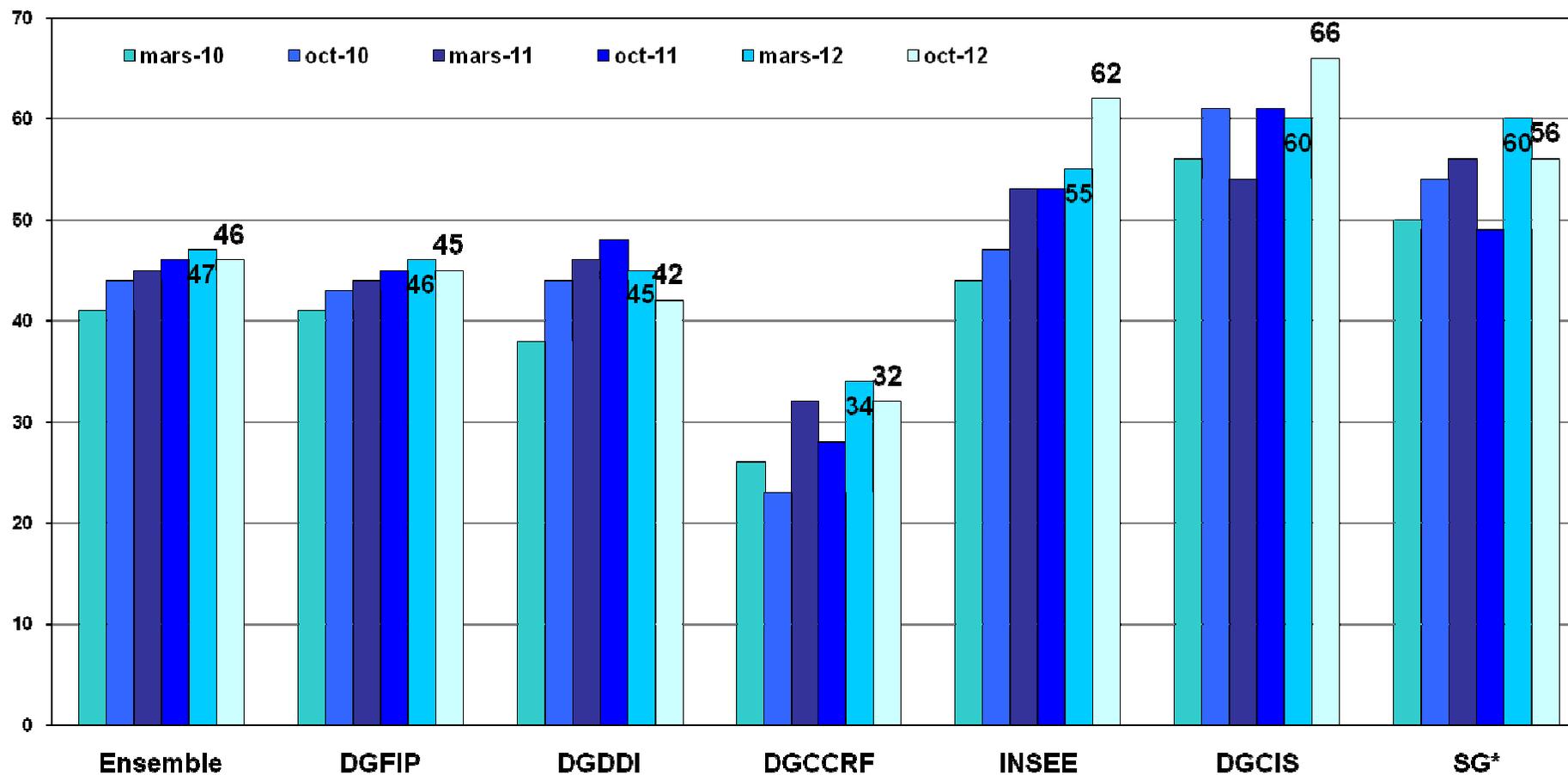
Sources d'information sur les réformes : audience des OS en repli, stabilité des intranets et de la hiérarchie directe

Q2. 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)



46% des agents jugent que le climat social est bon.

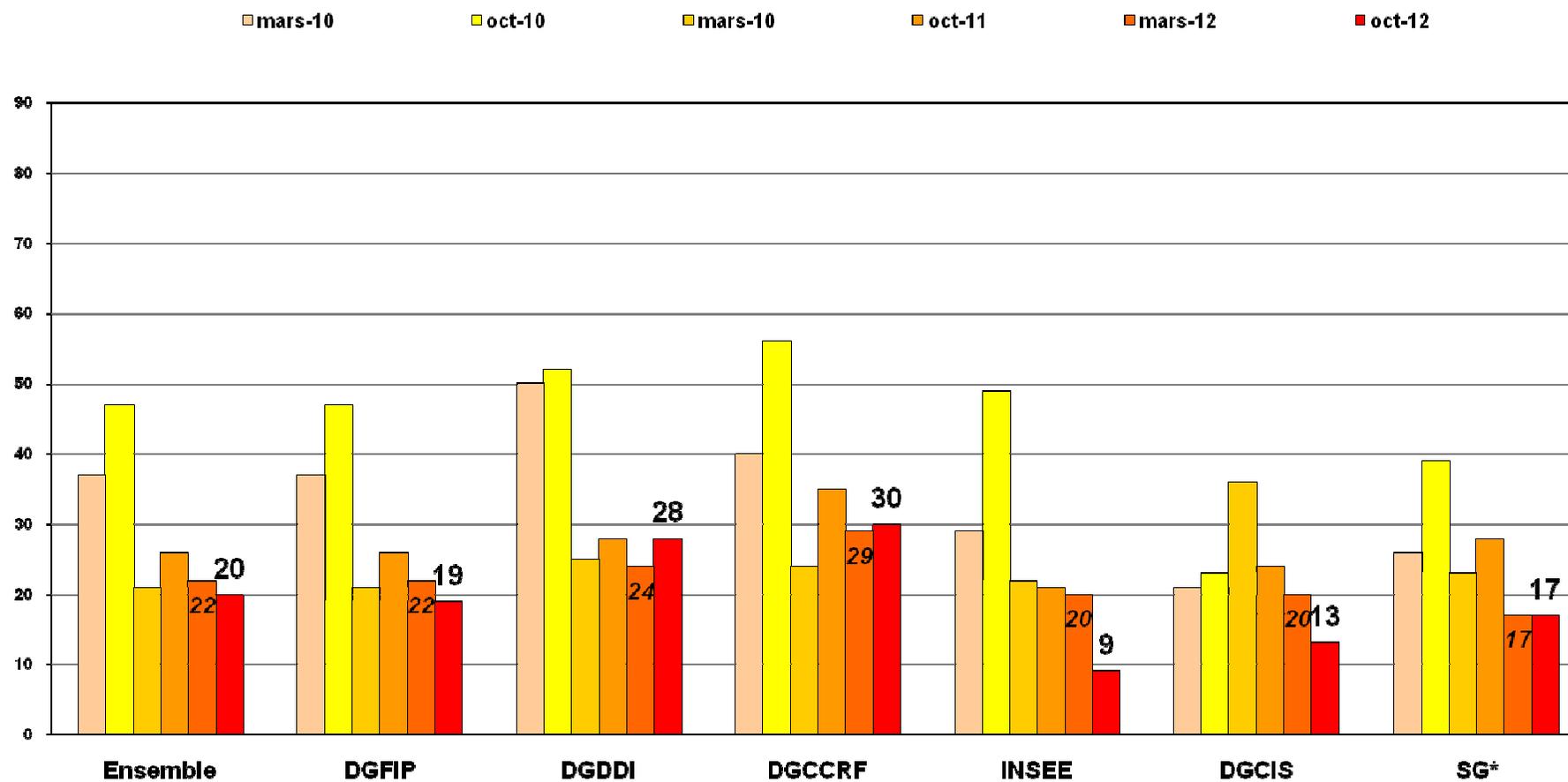
Q10. Le climat social actuel au sein de votre département / service vous paraît-il... ? (%ST Bon)



* Pour les vagues antérieures à oct.10 les historiques sont ceux de la DPAEP

La conflictualité se stabilise dans toutes les Directions.

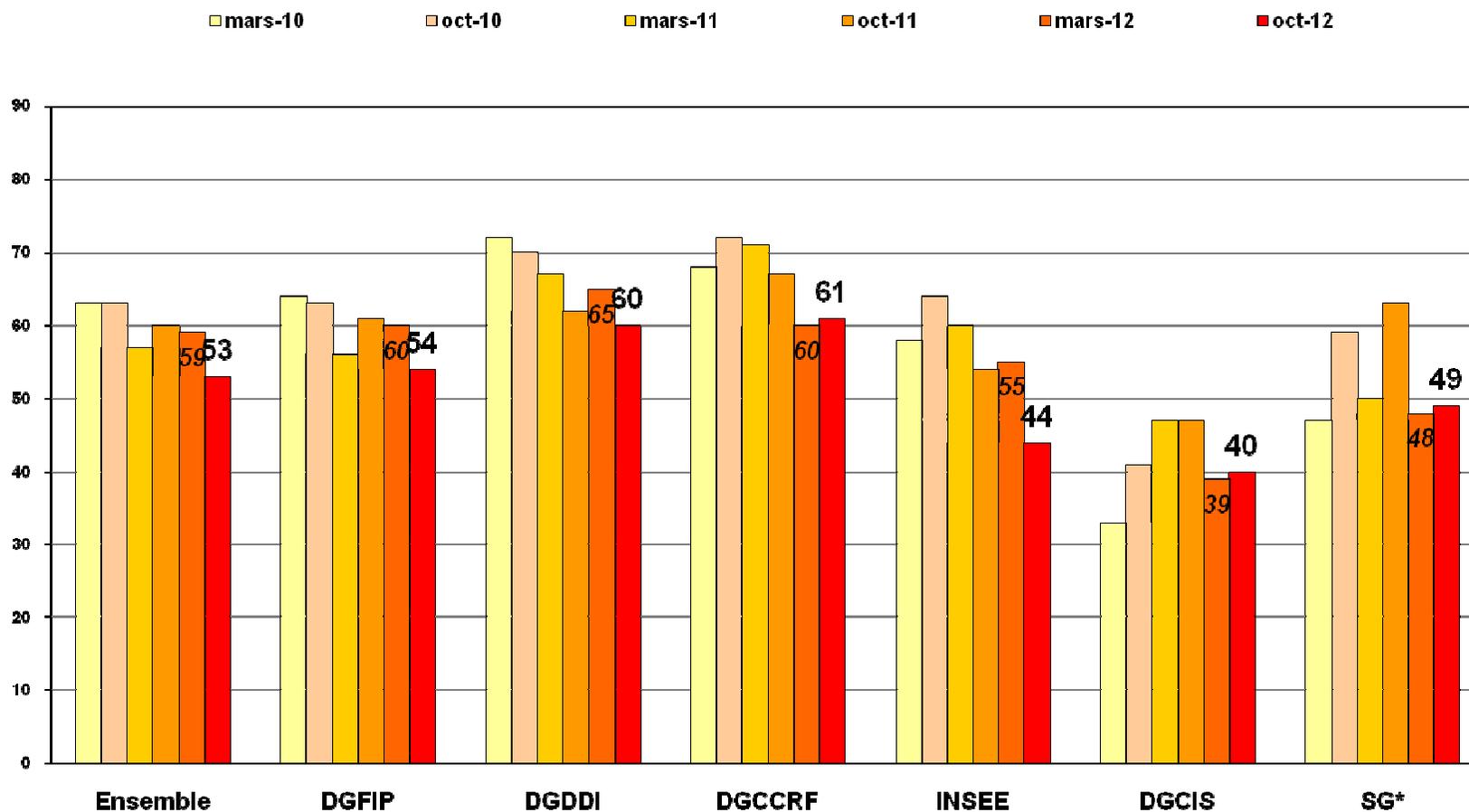
Q19. Estimez-vous que les agents sont prêts à participer à des actions revendicatives (grève, manifestation) ? (% Davantage)



* Pour les vagues antérieures à oct.10 les historiques sont ceux de la DPAEP

Un niveau de conflictualité stable au global

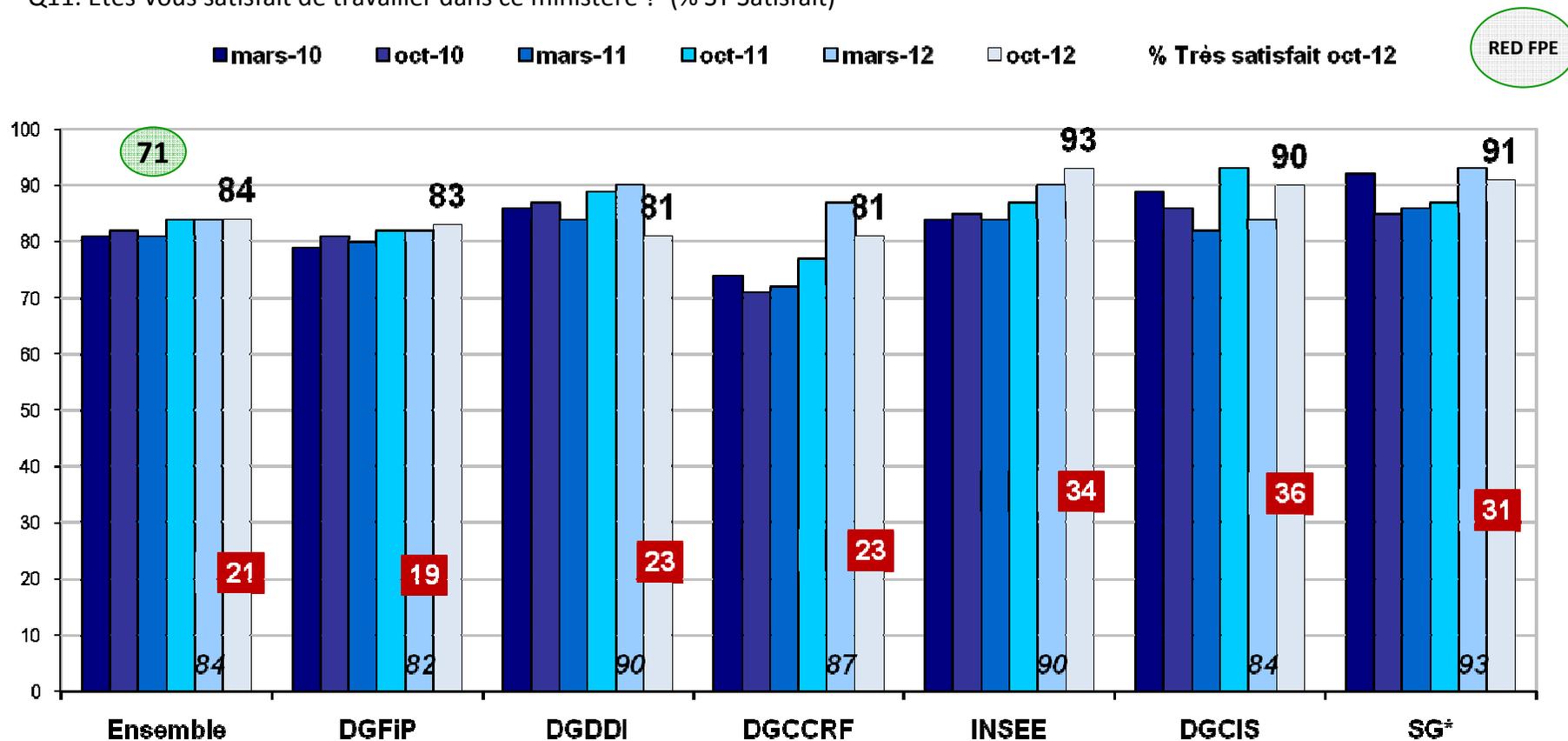
Q20. Personnellement, seriez-vous prêts à participer à des actions revendicatives (grève, manifestation) ? (% ST oui)



**Au final, des agents toujours satisfaits et
impliqués**

84% des agents sont satisfaits de travailler dans leurs ministères

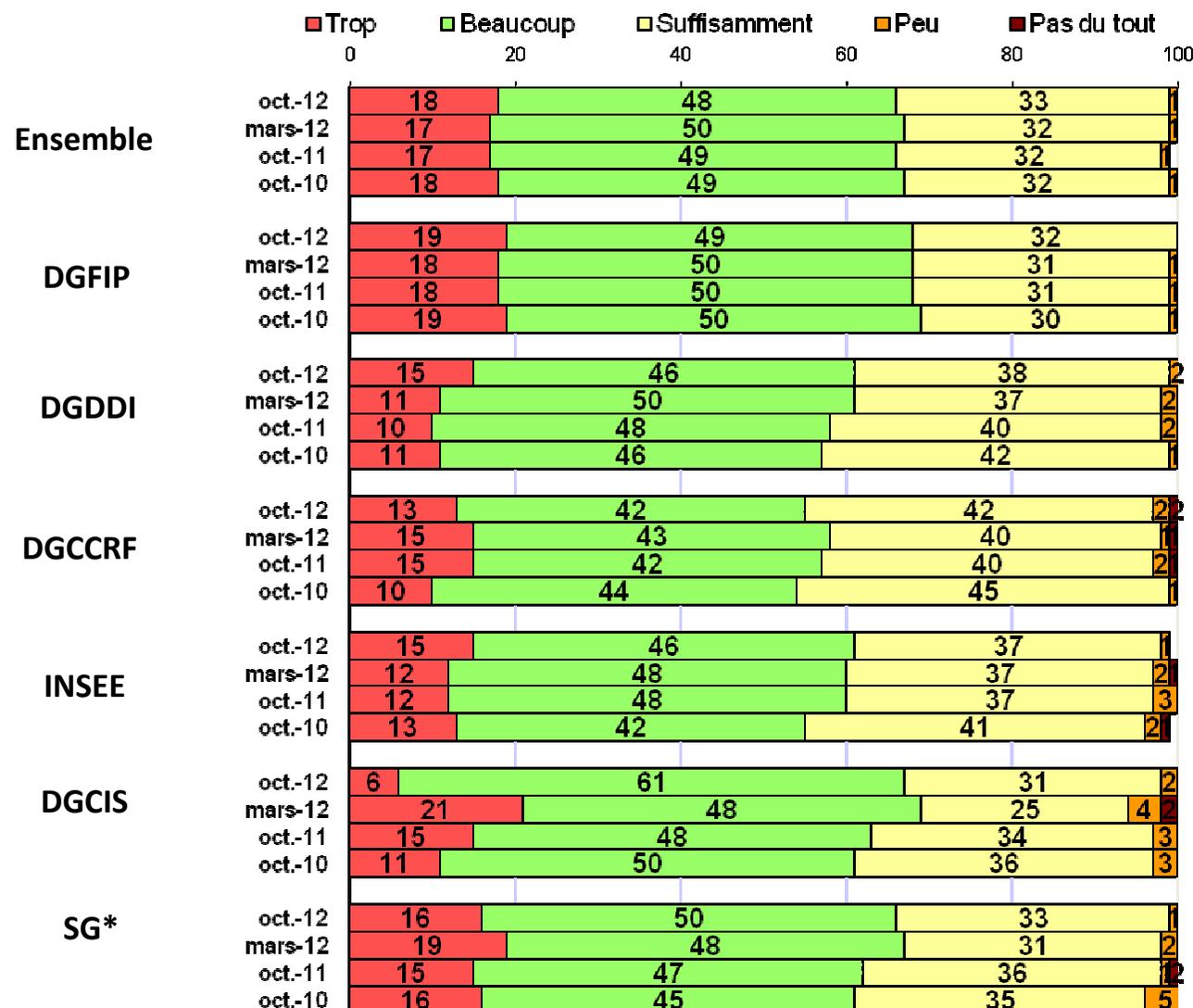
Q11. Êtes-vous satisfait de travailler dans ce ministère ? (% ST Satisfait)



* Pour les vagues antérieures à oct.10 les historiques sont ceux de la DPAEP

Une implication très stable : 48% des agents déclarent s'impliquer beaucoup

Q16. Personnellement, avez-vous l'impression de vous impliquer dans votre travail...

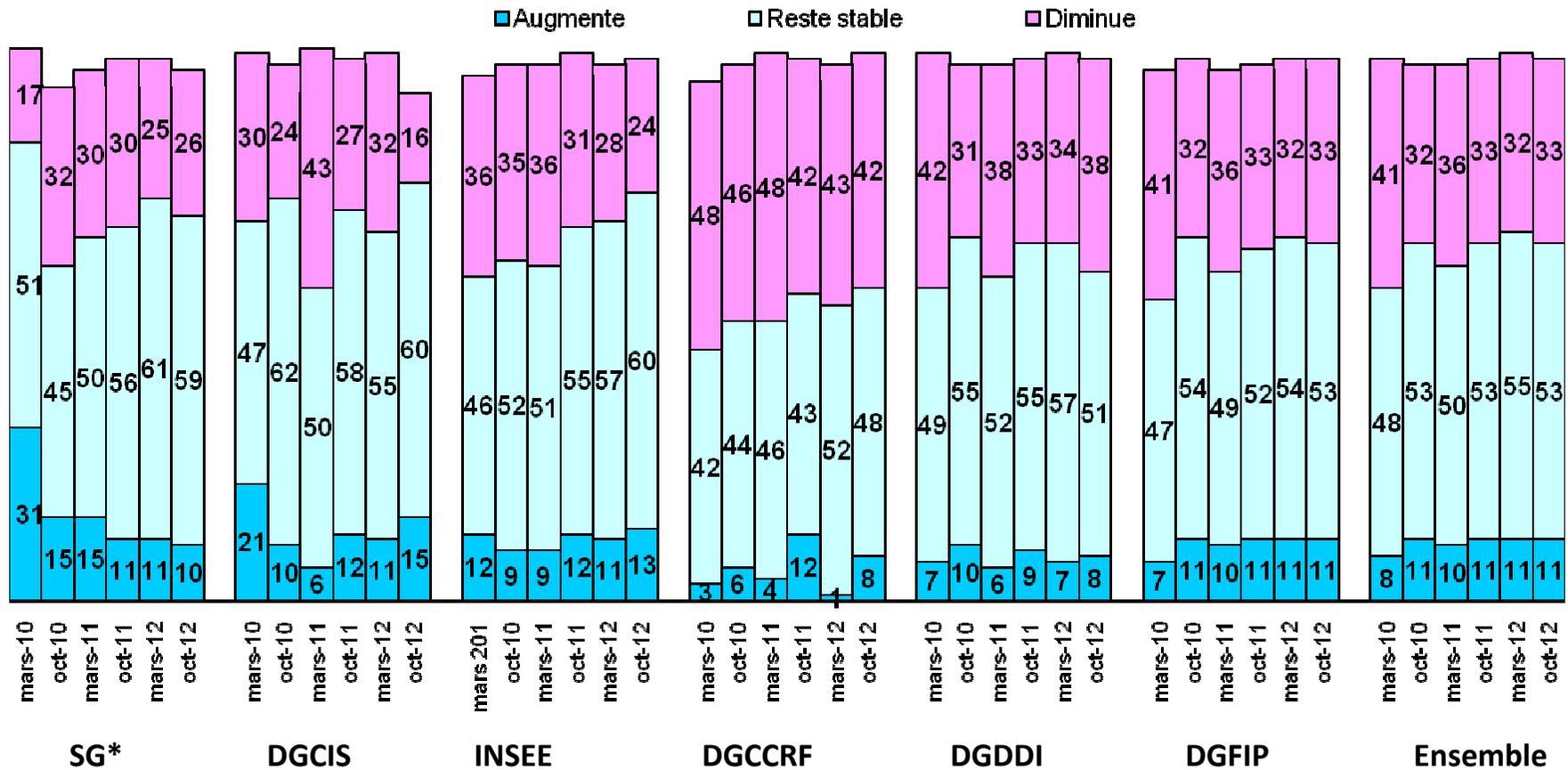


- Toujours un haut niveau d'implication : 1 agent sur 2 déclare s'impliquer beaucoup
- Un résultat stable depuis mars 2007.

* Pour les vagues antérieures à oct.10 les historiques sont ceux de la DPAEP

Une situation globalement stable.

Q17. Diriez-vous que votre motivation...? (%)



* Pour les vagues antérieures à oct.10 les historiques sont ceux de la DPAEP

Principaux enseignements

- L'année 2012 est une année de transition. A plusieurs titres :
 - La période électorale puis la mise en place d'un nouveau gouvernement induisent nécessairement un certain flottement. Les agents (à l'exception de ceux de la DGClS) notent ainsi un certain flou dans la ligne directrice de leurs direction.
 - Les conséquences du non remplacement d'un départ à la retraite sur deux restent très présentes (discussions des agents, perception de la qualité de service en baisse)
 - Incertitudes et manque de visibilité contribuent à une progression du niveau d'inquiétude face à l'avenir.
- Peu d'évolutions s'agissant des conditions de travail et de la qualité de vie. le niveau de stress se stabilise (en baisse chez les A après les hausses enregistrées sur fin 2011-début 2012)
- Egalement une grande stabilité des indicateurs de climat social, de motivation et d'implication des agents.

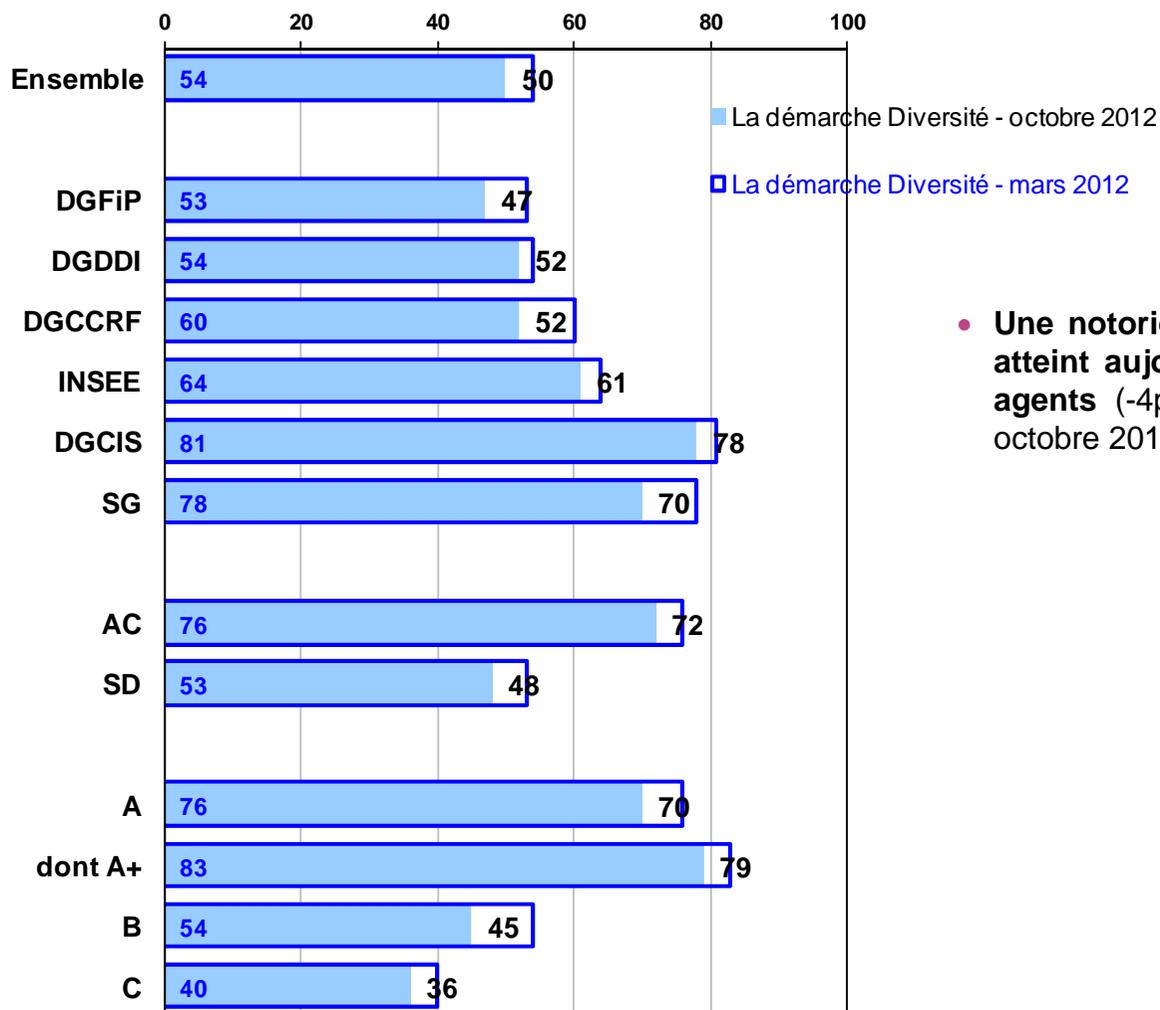
La démarche en faveur de la diversité

1. Notoriété

2. Mesure du sentiment de discrimination

Notoriété de la démarche Diversité : stable sur l'année 2012

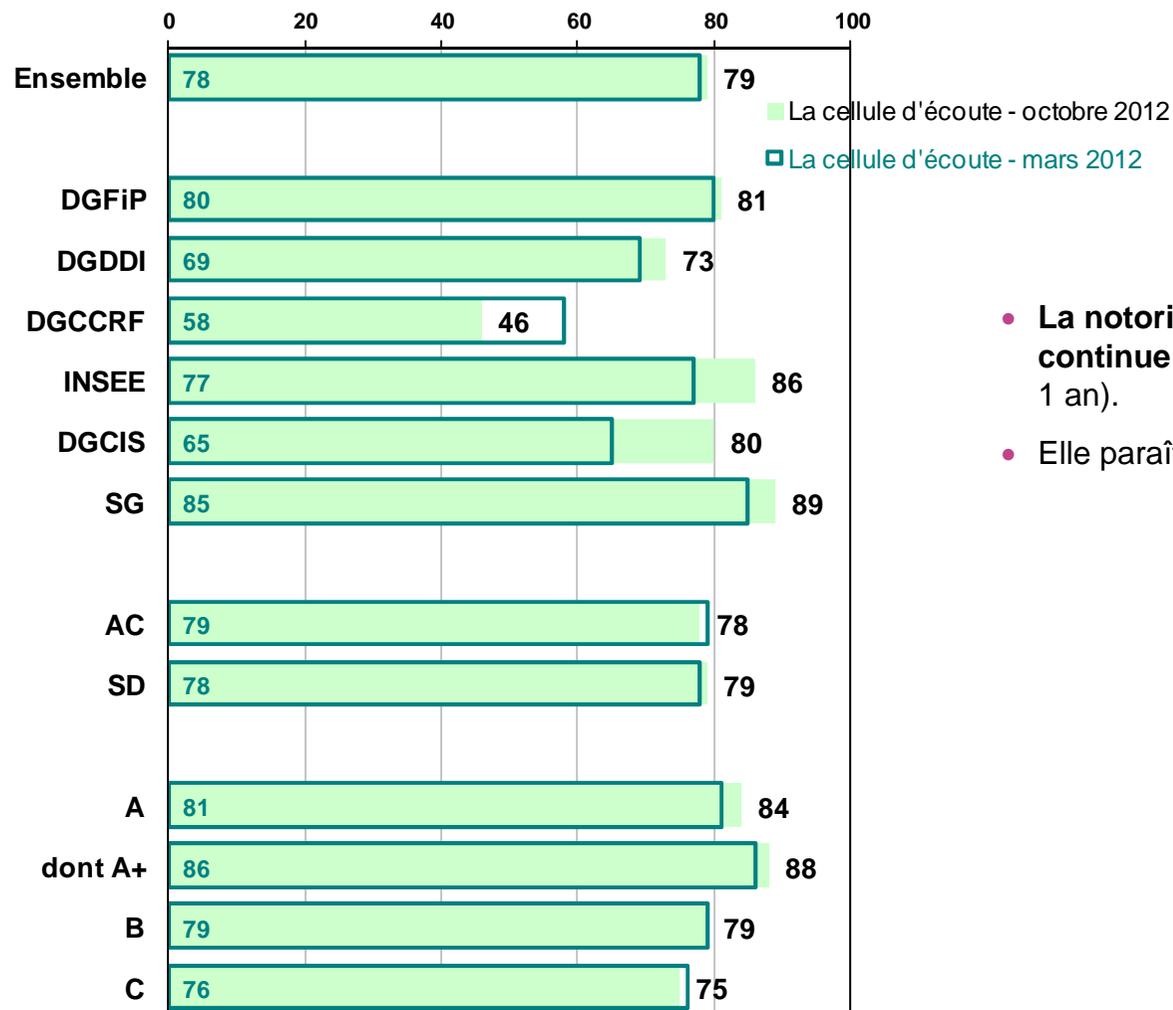
Q22. Les ministères économique et financier se sont engagés dans une démarche en faveur de la Diversité. En avez-vous entendu parler ? (% Oui)



- Une notoriété de la démarche Diversité qui atteint aujourd'hui 50% sur l'ensemble des agents (-4pts par rapport à mars 2012 et = octobre 2011).

79% des agents connaissent la cellule d'écoute

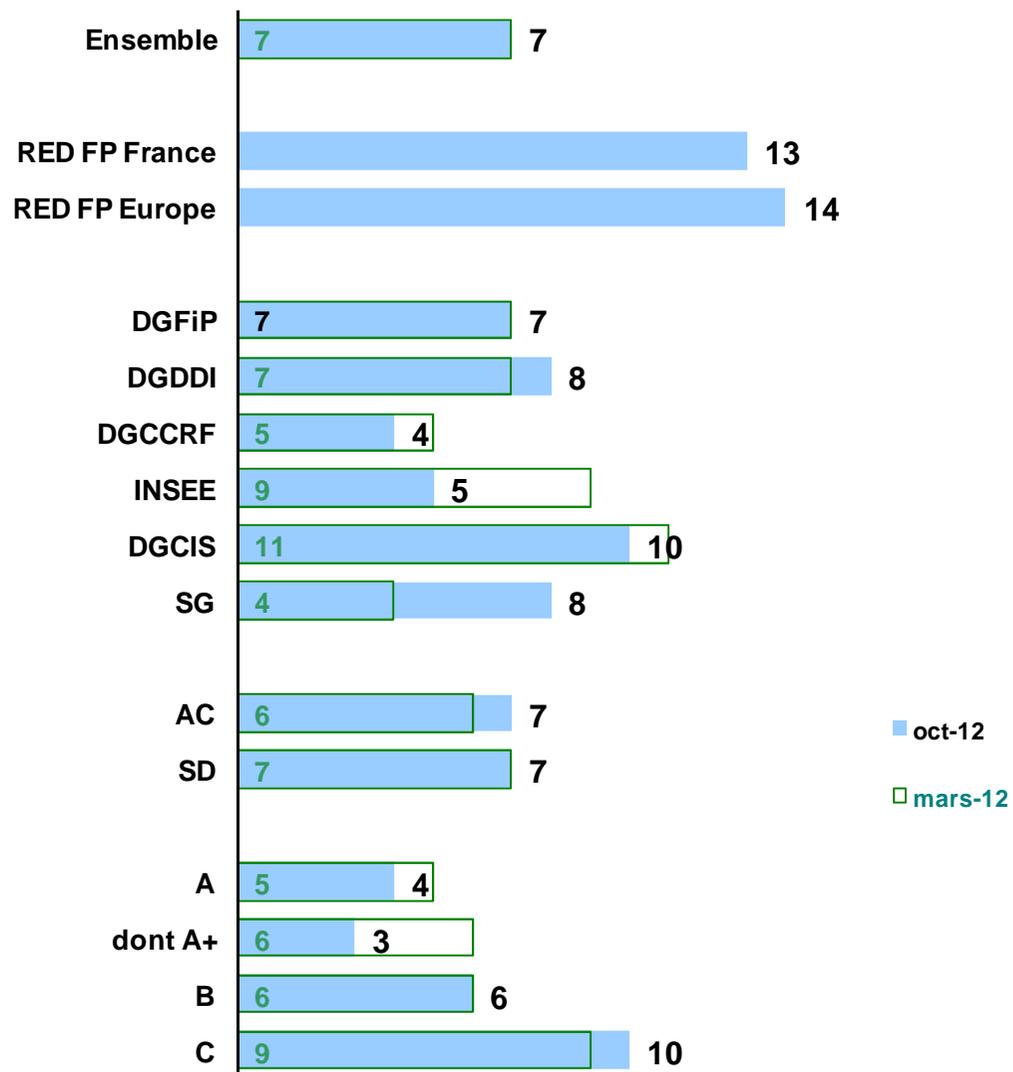
Q23. Plus précisément, avez-vous entendu parler de la mise en place d'une cellule d'écoute et de prévention des discriminations ? (% Oui)



- La notoriété de la cellule d'écoute continue à progresser (79%, +11 points en 1 an).
- Elle paraît moins visible à la DGCCRF

7% des agents estiment avoir été victimes de discrimination au travail au cours de la dernière année (un chiffre stable)

Q24. Estimez-vous avoir été victime de discrimination au cours de la dernière année sur votre lieu de travail ? (% Oui)



- 7% des personnes interrogées estiment avoir été victimes de discriminations au travail au cours de l'année écoulée, un chiffre qui reste très stable depuis la mise en place de la question dans le baromètre.
- un résultat toujours en deçà de celui observé dans la moyenne de la fonction publique d'Etat en France (13%).

Contacts :

antoine.solom@ipsos.com / benoit.rogeau@ipsos.com
anne.leroux@ipsos.com / madeleine.pepin@ipsos.com