



Observatoire interne des ministères économiques et financiers - vague 30

Présentation des résultats

18 mars 2016

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.

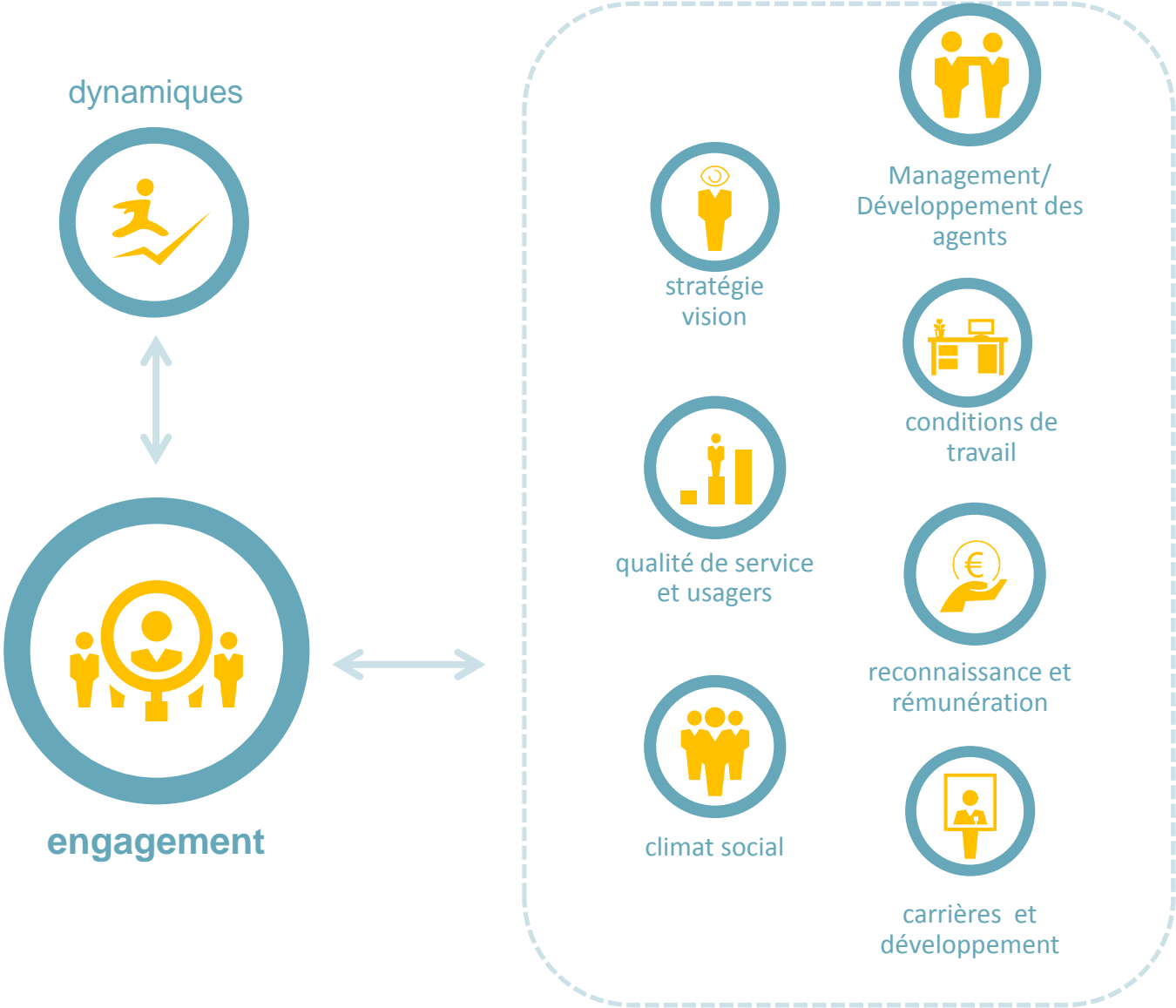
Modalités de réalisation

- ▶ Enquête téléphonique réalisée par Ipsos du **7 décembre 2015 au 18 janvier 2016** auprès d'un échantillon de 3152 agents des deux ministères.
- ▶ On **sur-échantillonne** les directions suivantes : INSEE, DGCCRF, DGE 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 l'Observatoire sont comparés aux vagues précédentes ainsi qu'aux référentiels Ipsos pour la Fonction Publique d'Etat (RED 2015).

Structure de l'échantillon

	Entretiens réalisés	Entretiens redressés
Ensemble	3152	3152
MFCP	2872	3068
MEIN	280	85
DGFIP	1816	2398
DGDDI	399	354
<i>Dont branche opérations commerciales</i>	127	114
<i>Dont branche surveillance</i>	176	162
<i>Dont administration générale</i>	85	70
DGCCRF	168	65
INSEE	311	124
DGE	112	20
SECRETARIAT GENERAL	193	52
AUTRES DIRECTIONS	153	140
Catégorie A	1130	941
<i>Dont A+</i>	417	345
Catégorie B	1259	1252
Catégorie C	763	959
Administration centrale	724	270
Services déconcentrés	2428	2882

Observatoire Interne vague 30



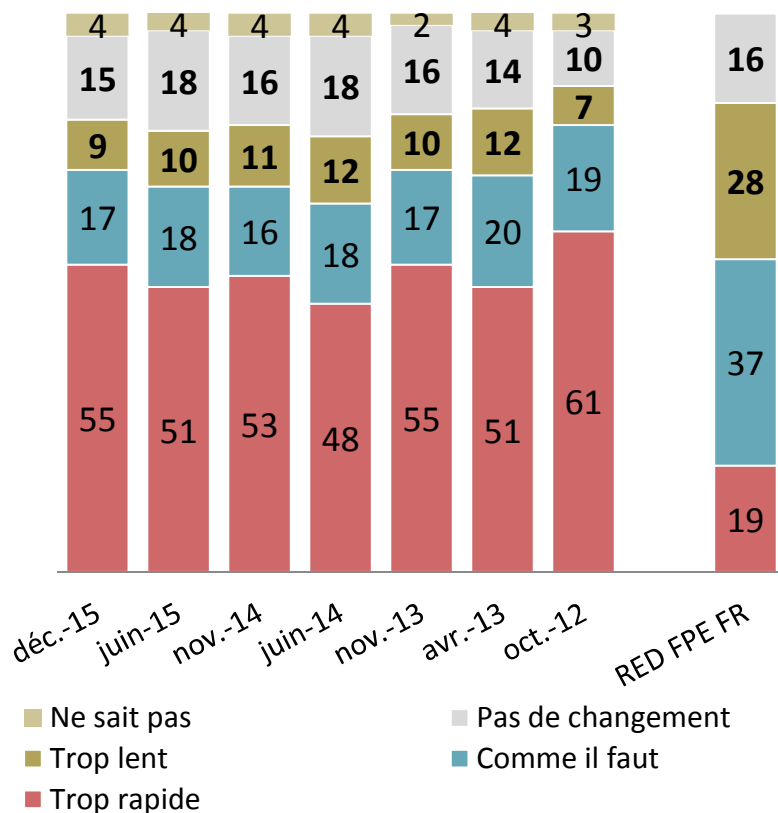


dynamiques

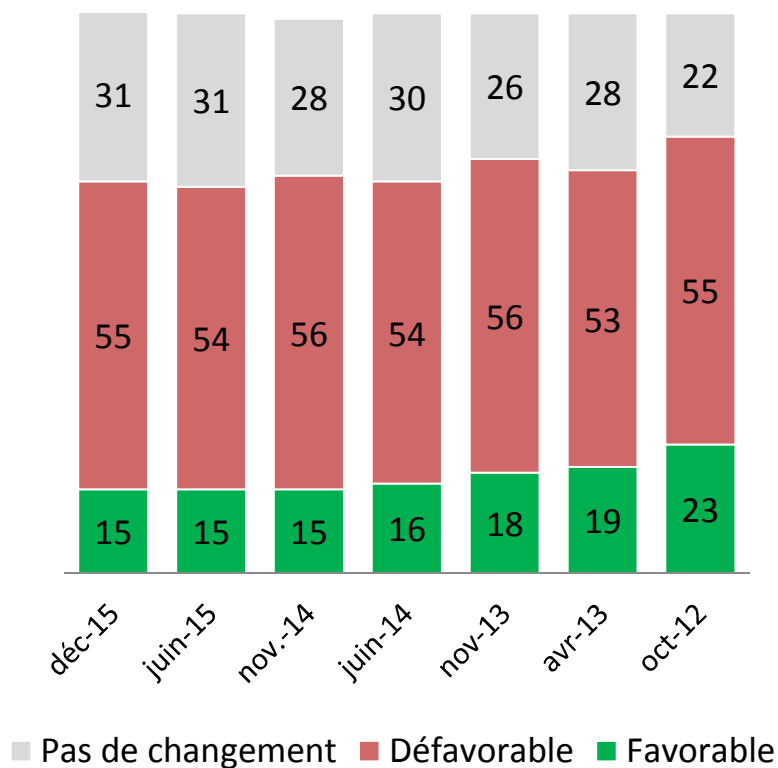


Un rythme des changements un peu plus marqué depuis juin 2014

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



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

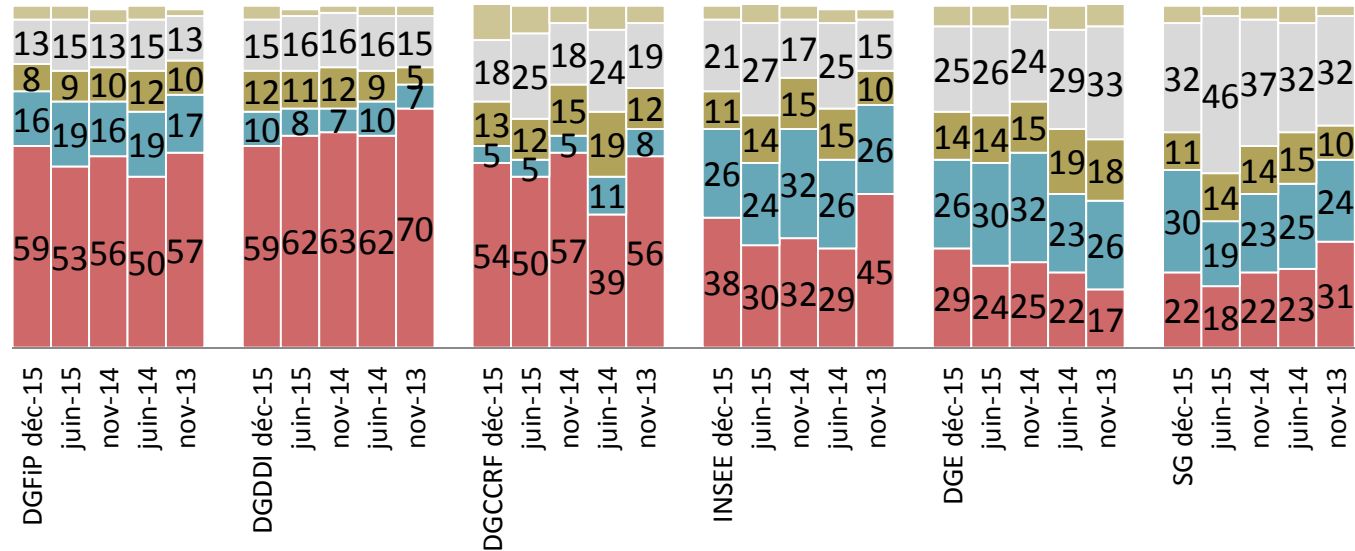




Des perceptions toujours très différentes et des évolutions contrastées selon les directions

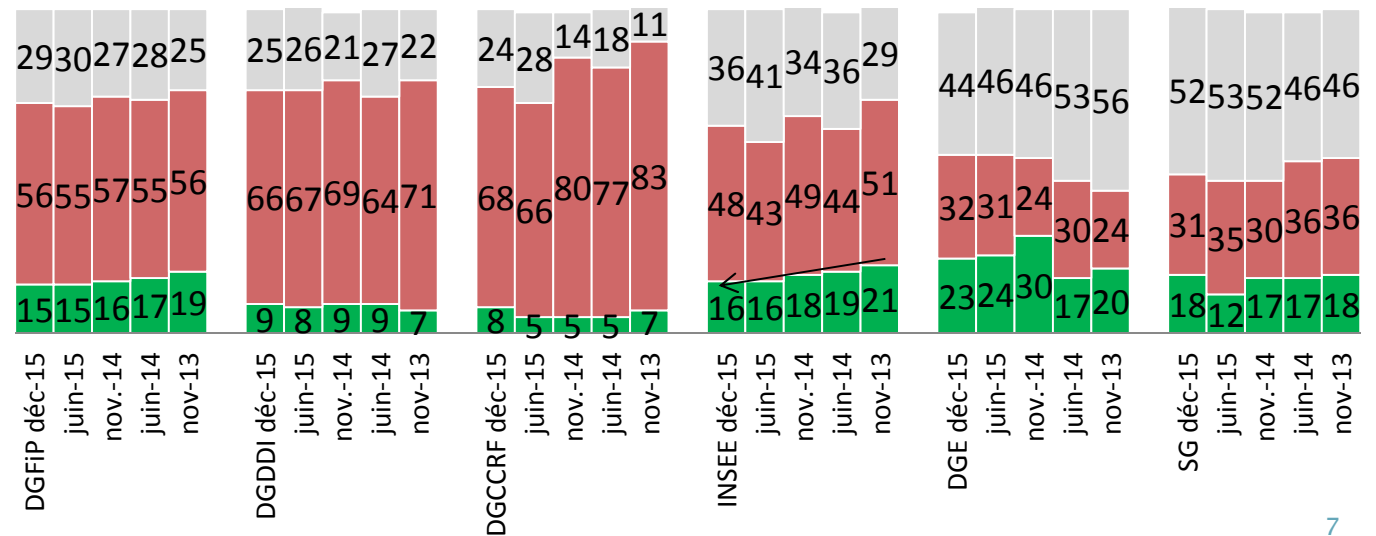
Le rythme du changement dans votre Direction vous semble aujourd'hui...? (%)

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



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

- Pas de changement
- Défavorable
- Favorable

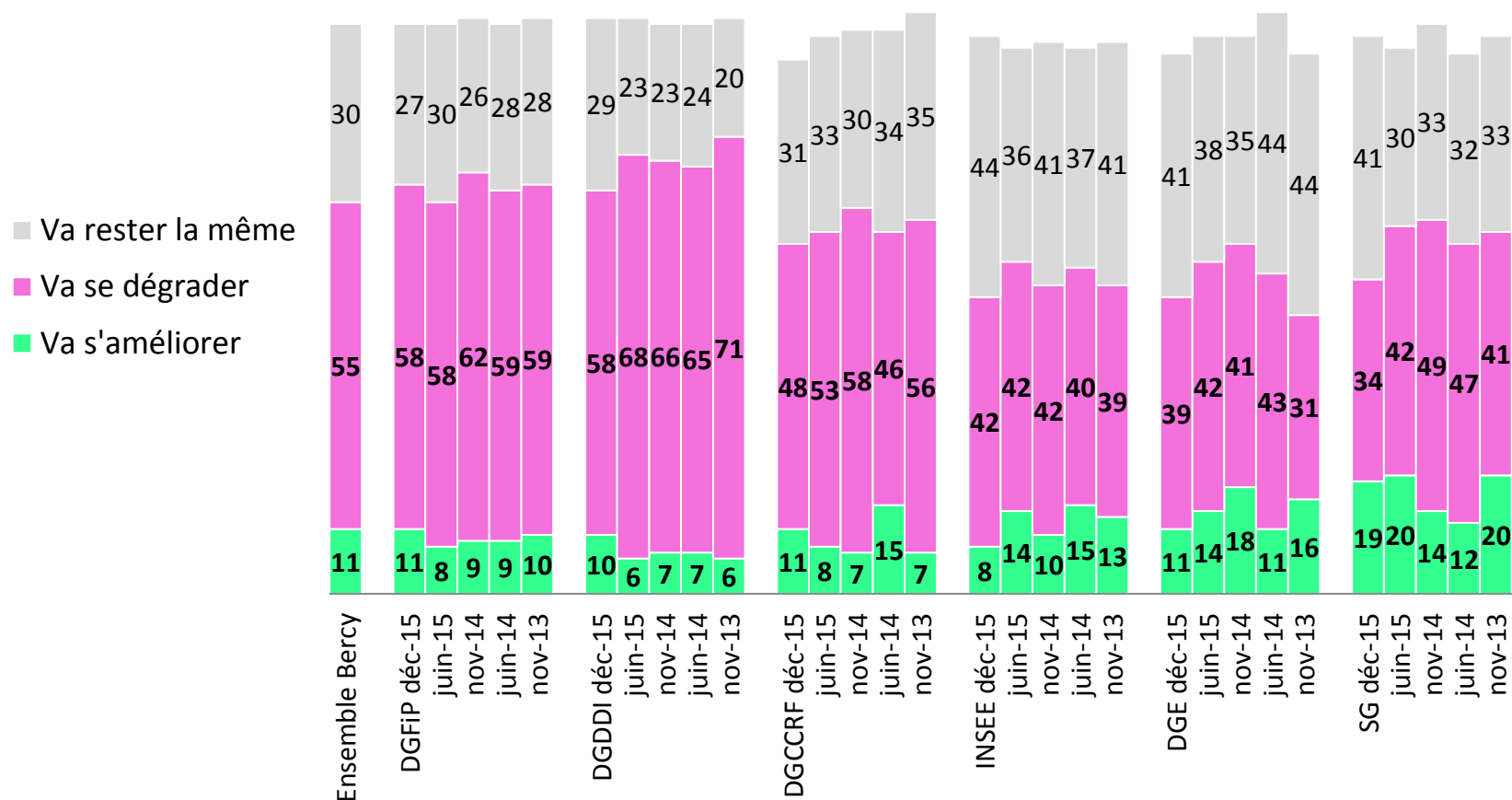




55% des agents anticipent une dégradation de leur situation personnelle (-2 points par rapport à juin)

→ des perceptions moins négatives à la DGDDI (-10 points) et à la DGCCRF (-5 points)

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

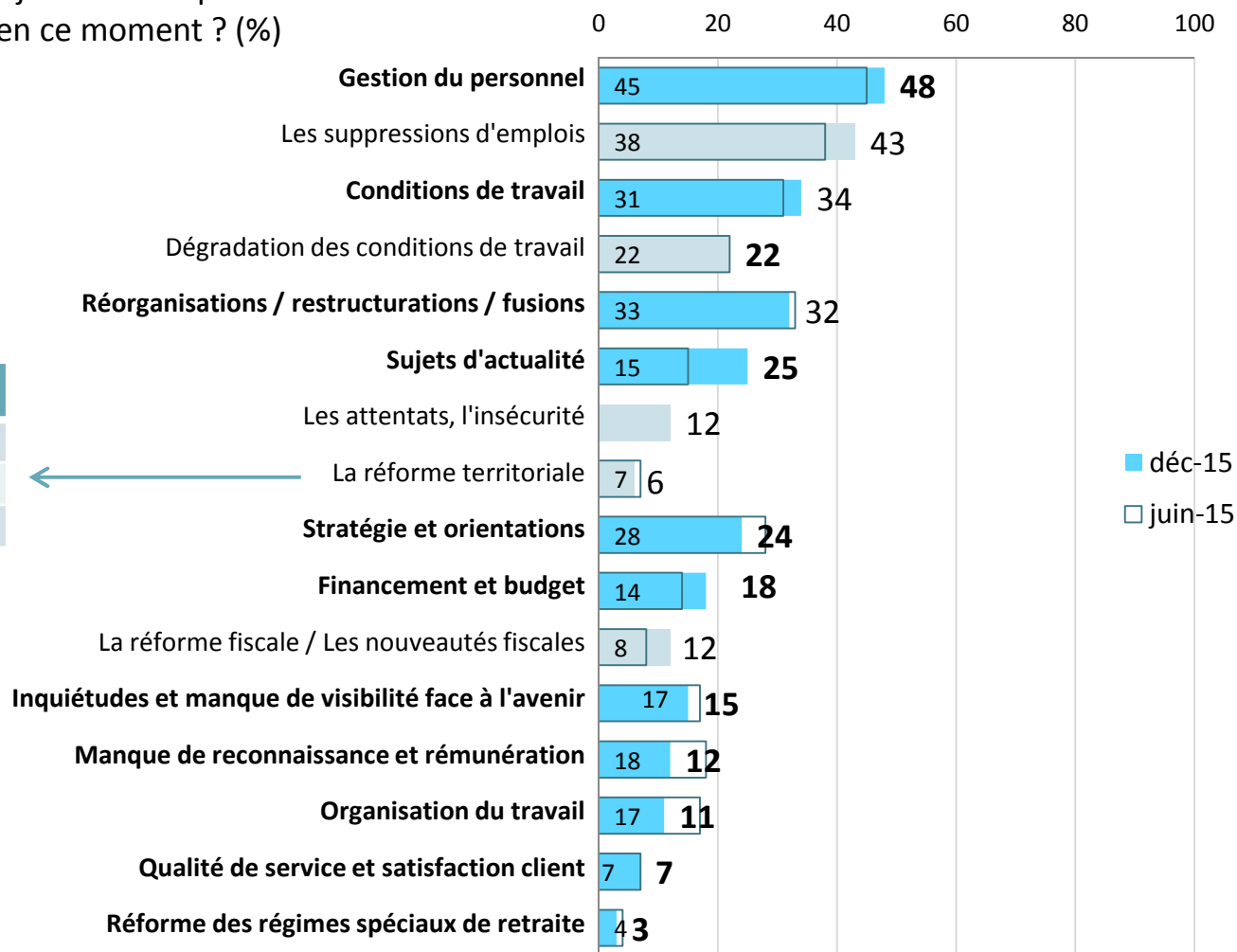




Les sujets dont 'on parle' : remontée des préoccupations autour des suppressions d'emplois et des conditions de travail. La réforme territoriale focalise fortement l'attention des agents à l'INSEE, à la DGE et à la DGCCRF (même si moins qu'en juin).

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

	Juin-15	Déc-15
DGCCRF	41	33
INSEE	50	56
DGE	45	48





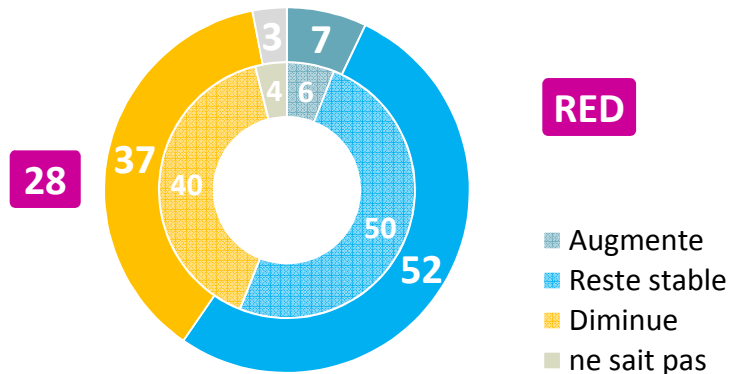
engagement



Les composantes de l'engagement : la motivation progresse par rapport à juin mais demeure inférieure au comparatif Ipsos RED, la satisfaction de travailler au sein de Bercy est stable.

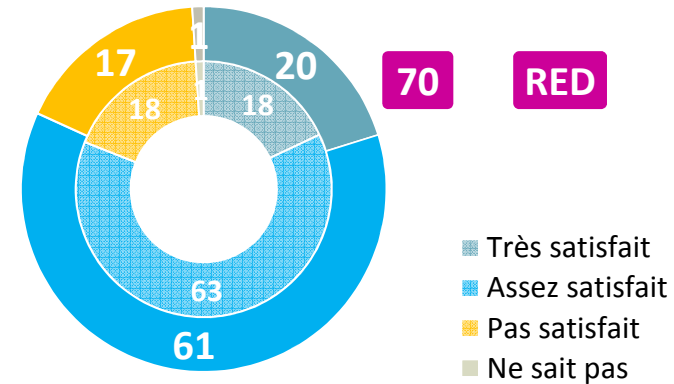
Motivation

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



Satisfaction

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

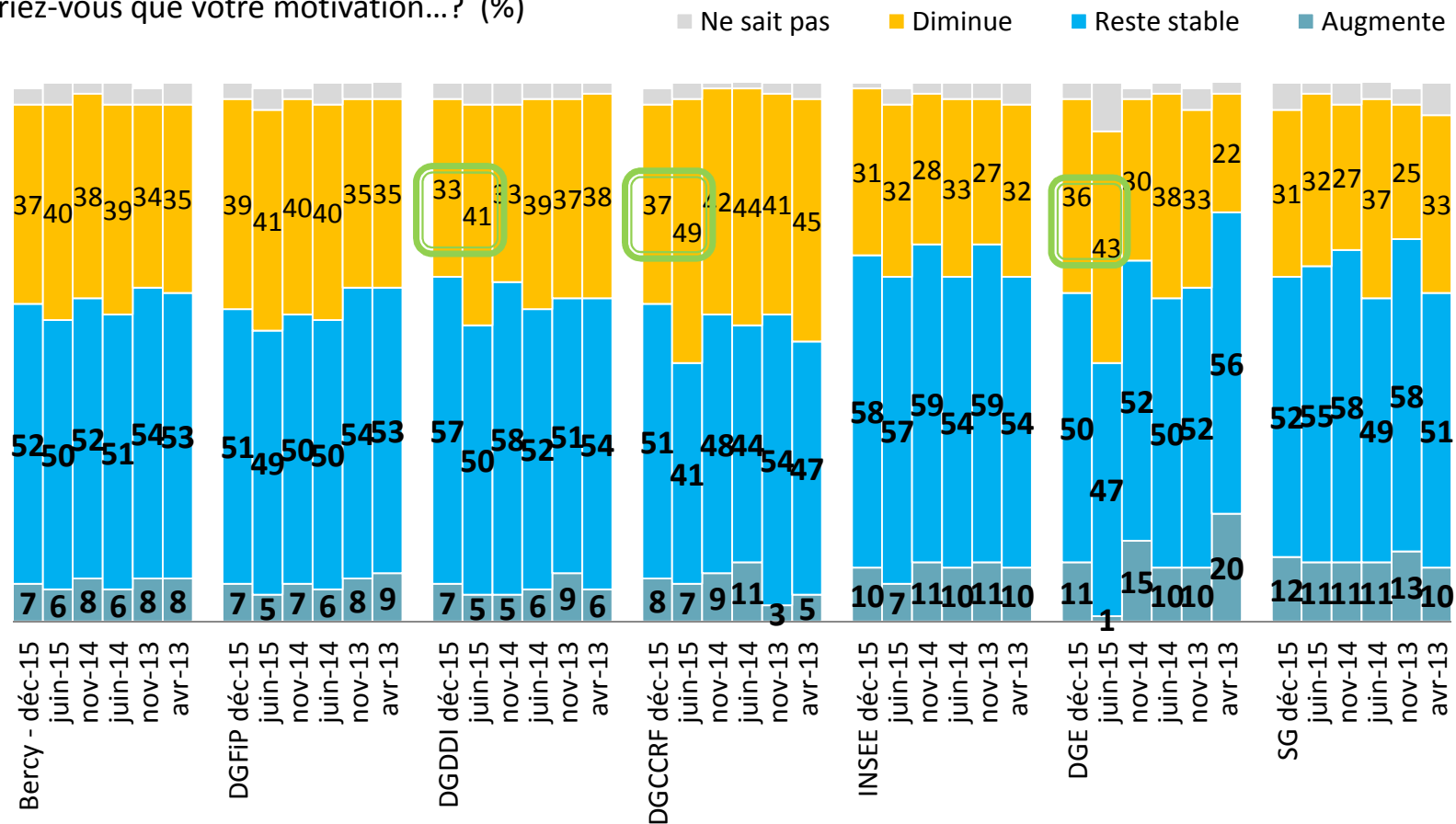




La motivation des agents globalement stable sur un an

→ recul notable d'une démotivation potentielle à la DGDDI, la DGCCRF et à la DGE, après les pics enregistrés en juin, et retour à une tendance plus conforme aux moyennes de long terme

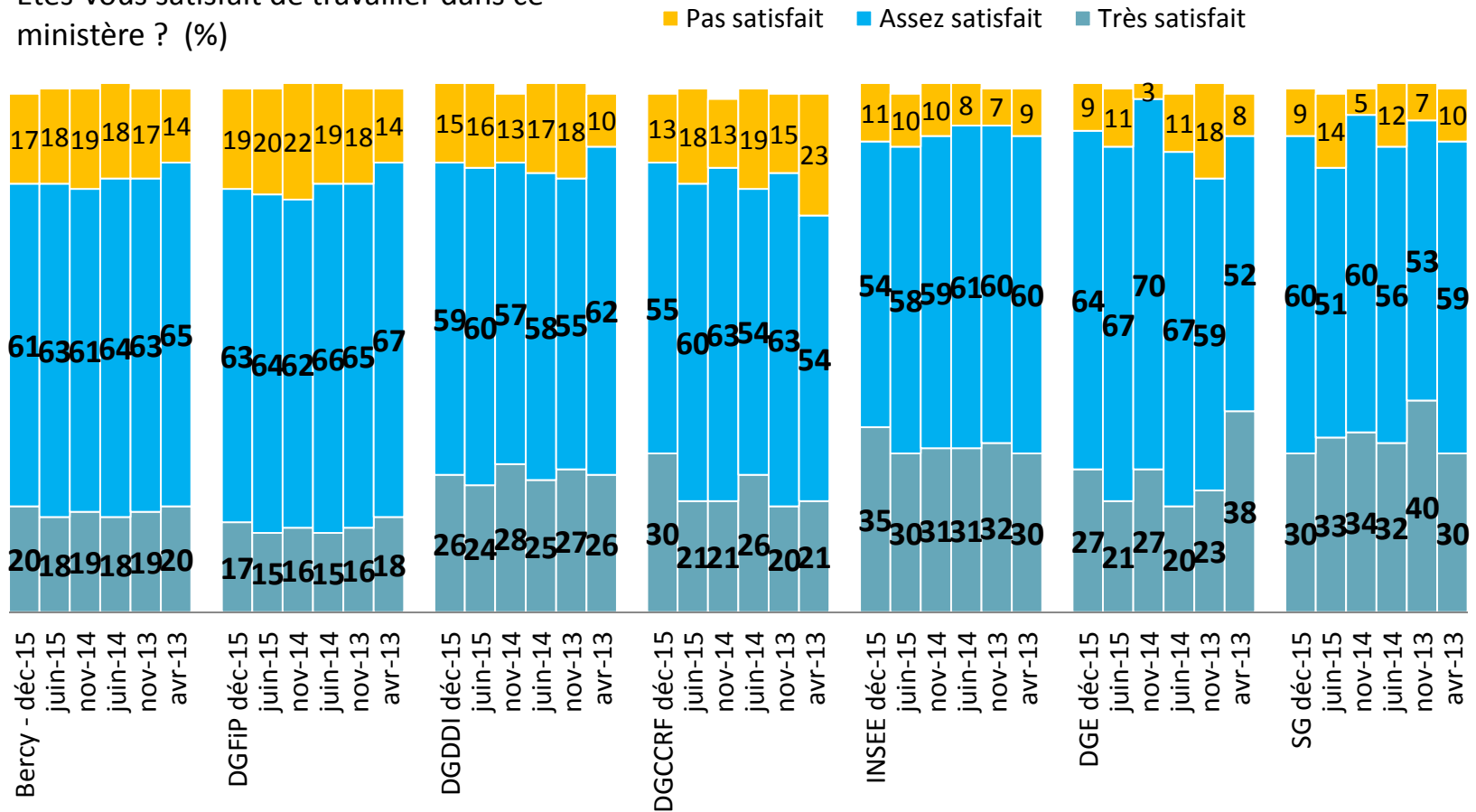
Diriez-vous que votre motivation...? (%)

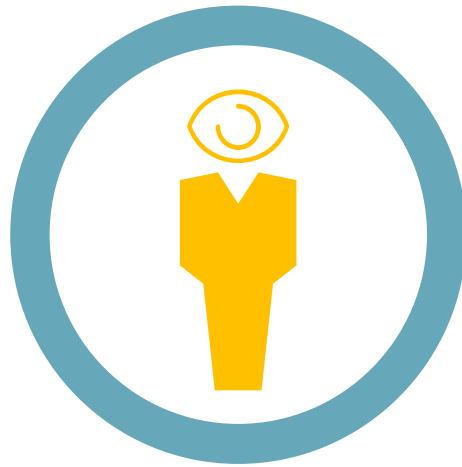




La satisfaction globale de travailler au sein des ministères économiques et financiers est toujours très élevée dans l'ensemble des directions. Stabilisation à la DGFIP, progression à la DGCCRF.

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





stratégie - vision

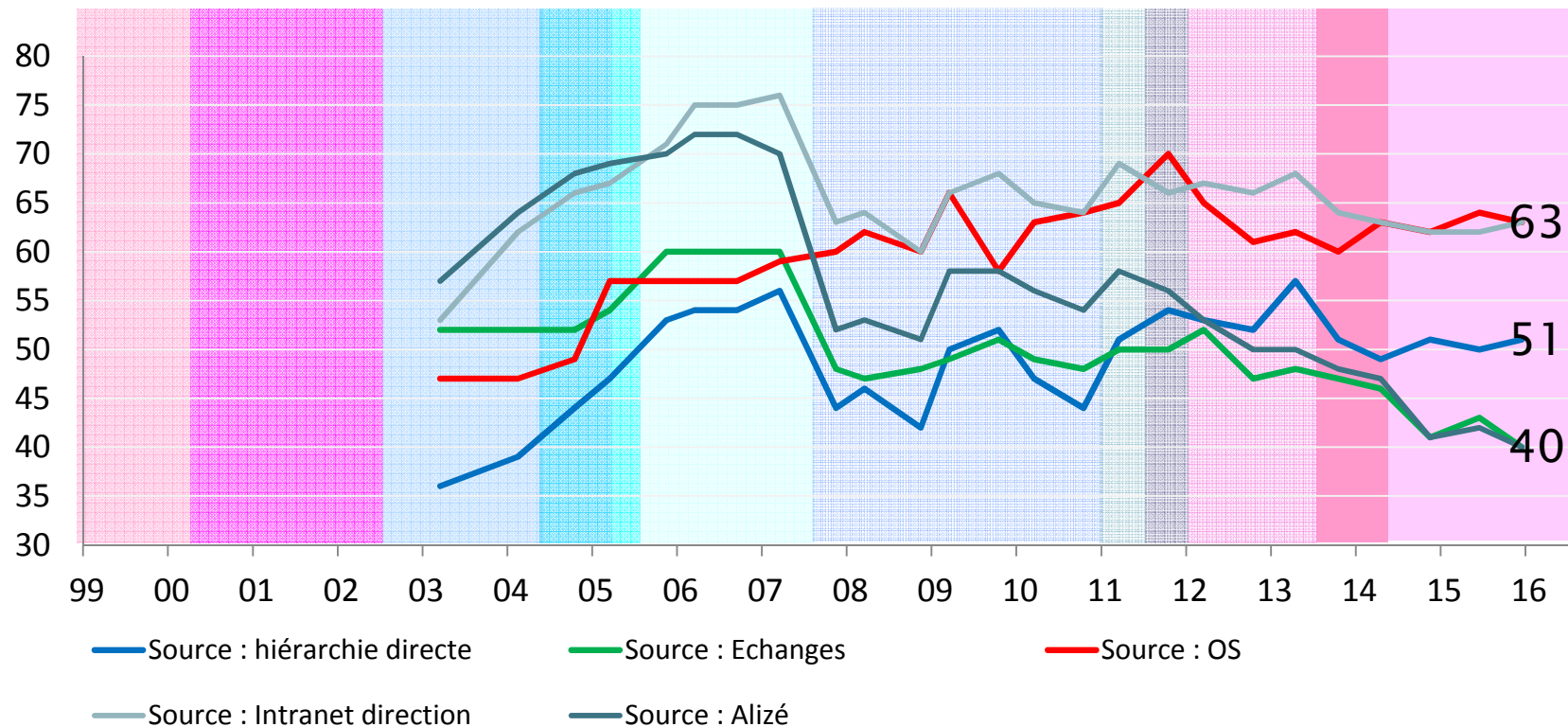


L'audience des sources d'information sur les réformes.

→ stabilité pour les OS, la hiérarchie directe et les intranets.

Echanges et Alizé en perte de vitesse.

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)

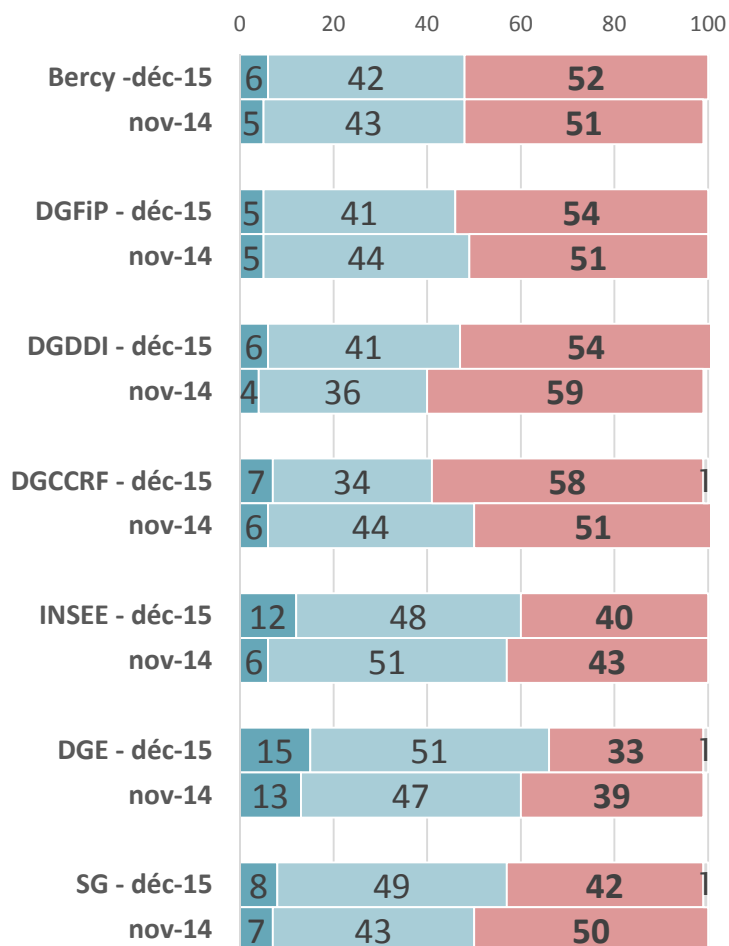




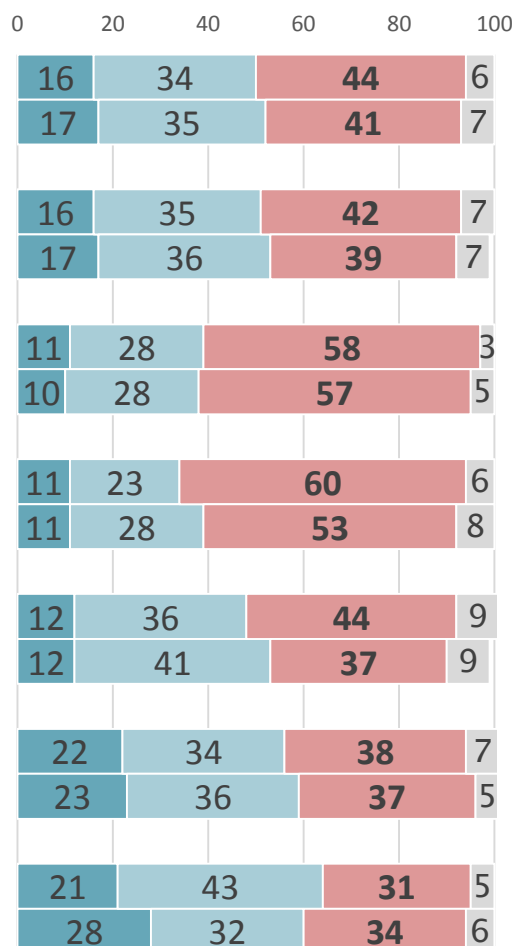
La majorité des agents s'estime insuffisamment informée sur les réformes et projets en cours dans les directions à réseau et la hiérarchie directe manque de points d'appui pour relayer efficacement les informations.

Diriez-vous que vous êtes bien informé sur les réformes et projets en cours au sein de votre direction ? (% ST D'accord)

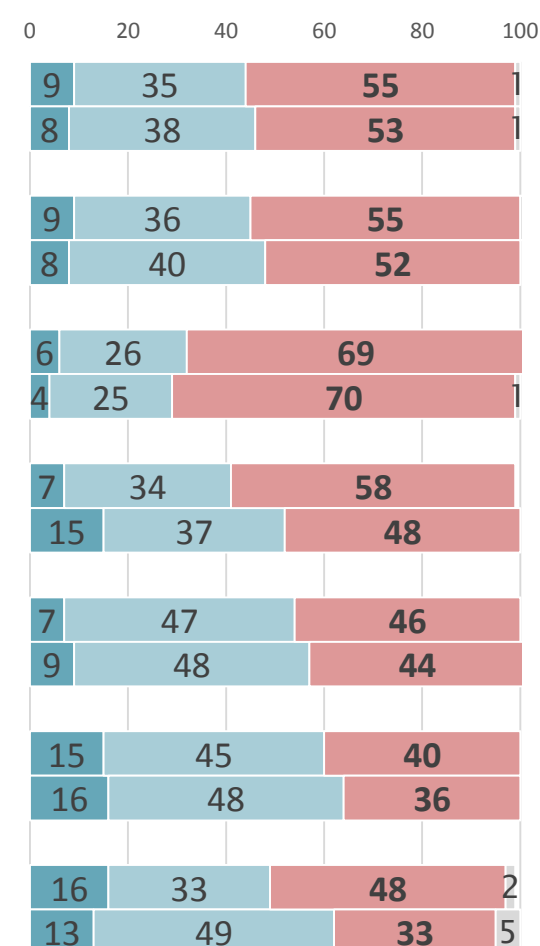
■ Oui, tout à fait ■ Oui plutôt ■ Non ■ Ne sait pas



Votre supérieur direct dispose de tous les éléments nécessaires pour informer son équipe sur les réformes et les projets en cours? (% ST D'accord)



En tant qu'encadrant, estimez-vous que vous disposez de tous les éléments d'information nécessaires pour communiquer sur les réformes et projets en cours auprès de vos collaborateurs ? (% ST D'accord)





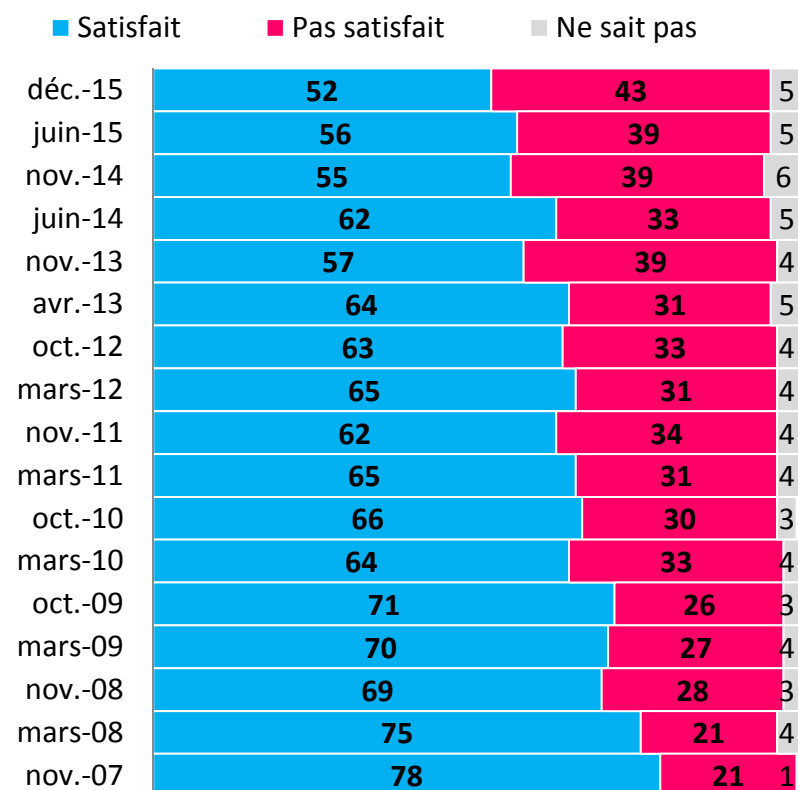
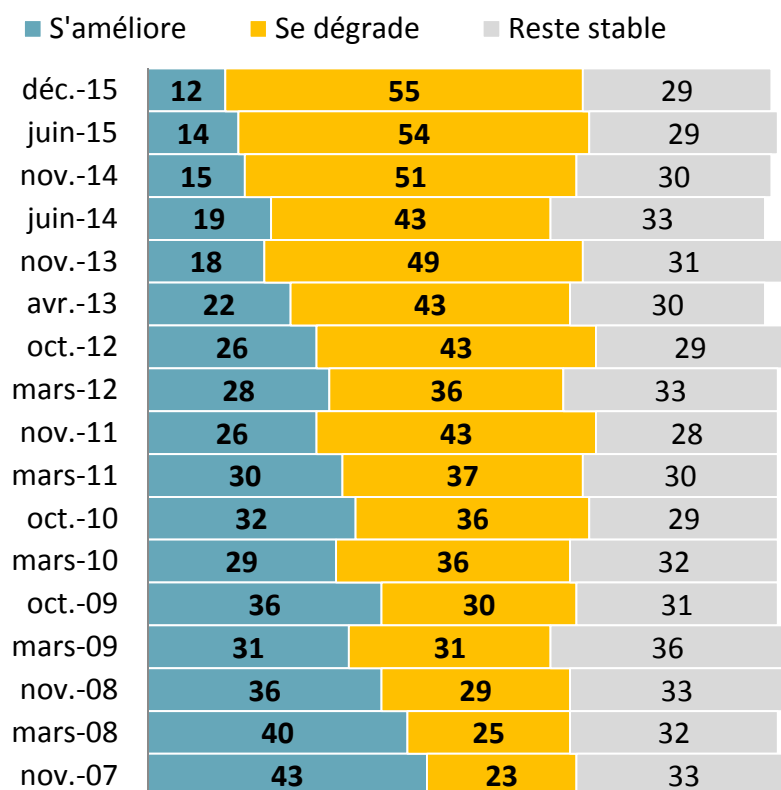
qualité de service
- usagers



Evolution de la qualité de service : la perception d'une dégradation continue à progresser au global

→ le niveau de satisfaction s'érode en parallèle

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



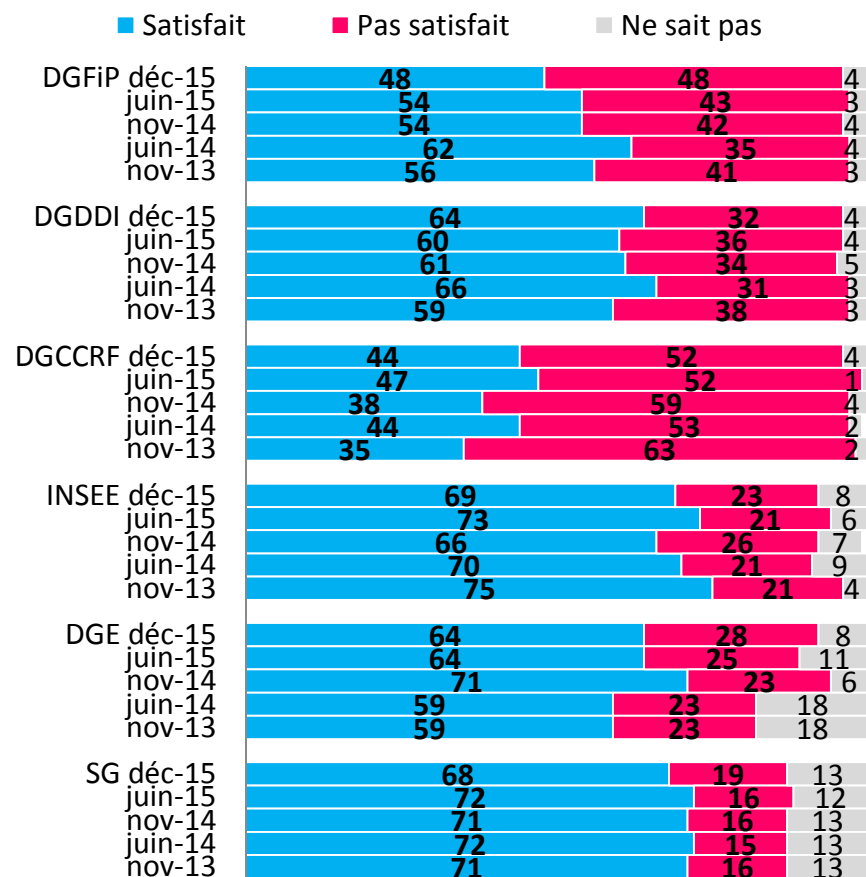
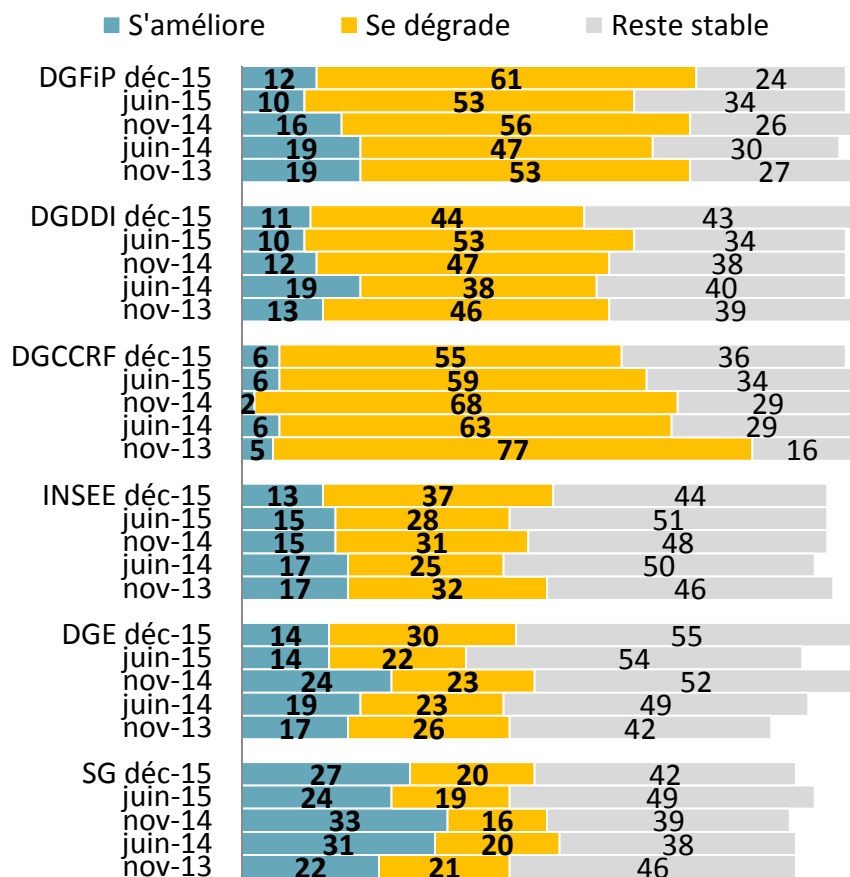


Des évolutions très différentes d'une direction à l'autre

- forte dégradation à la DGFIP sur cette vague d'enquête pour les deux indicateurs
- poursuite d'une tendance moins négative à la DGCCRF et à la DGDDI

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...? (%)

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



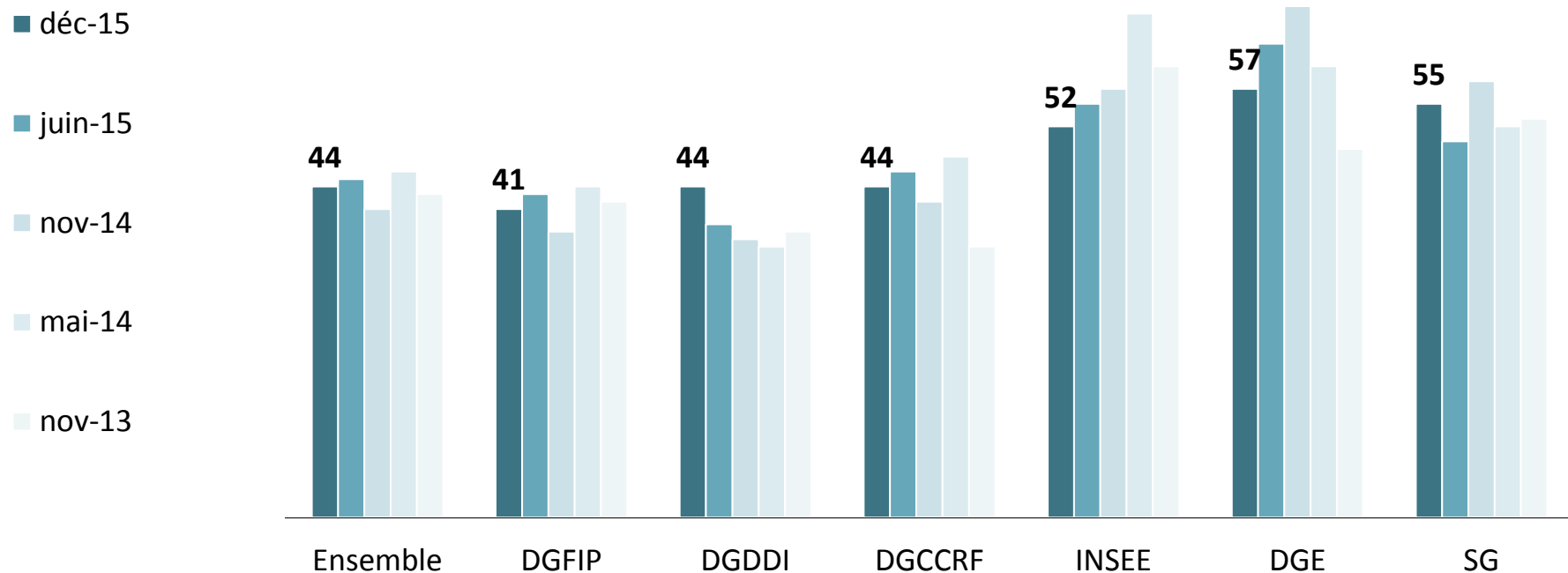


climat social



Une perception du climat social stable au global ; amélioration sur un an à la DGDDI, légères baisses à l'INSEE et à la DGE

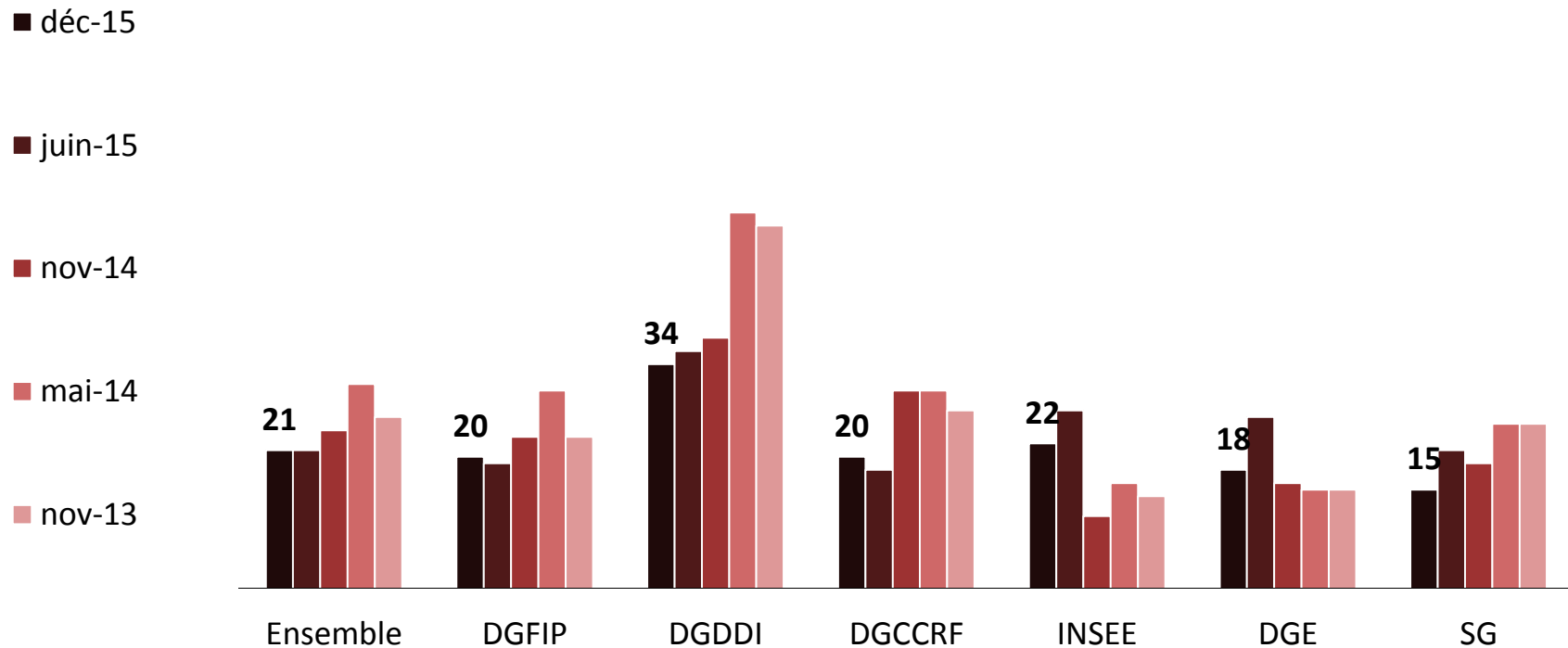
Le climat social actuel au sein de votre département / service vous paraît-il... ? (% ST Bon)





Une conflictualité plutôt contenue dans l'ensemble

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



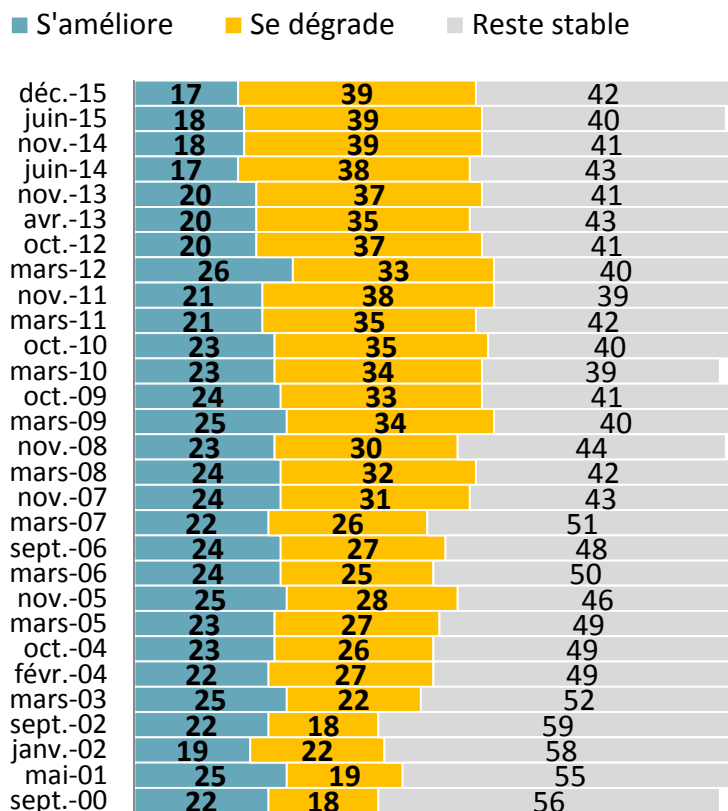


Management -
développement
des agents



Le contenu du travail réalisé et le développement des compétences par la formation sont toujours très bien évalués et au-dessus des comparatifs (RED).

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



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

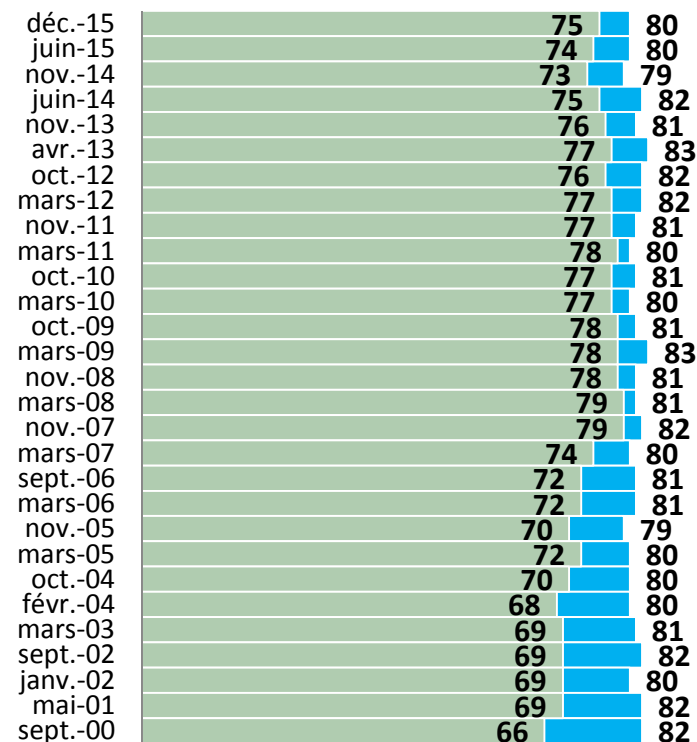
RED

73

59

■ Contenu

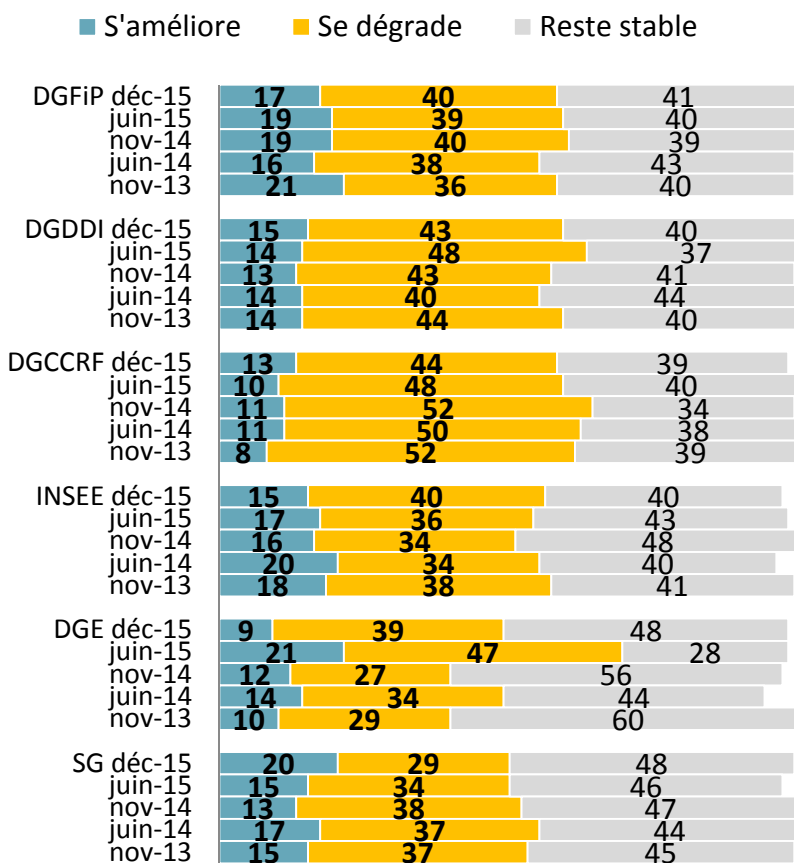
■ Formation



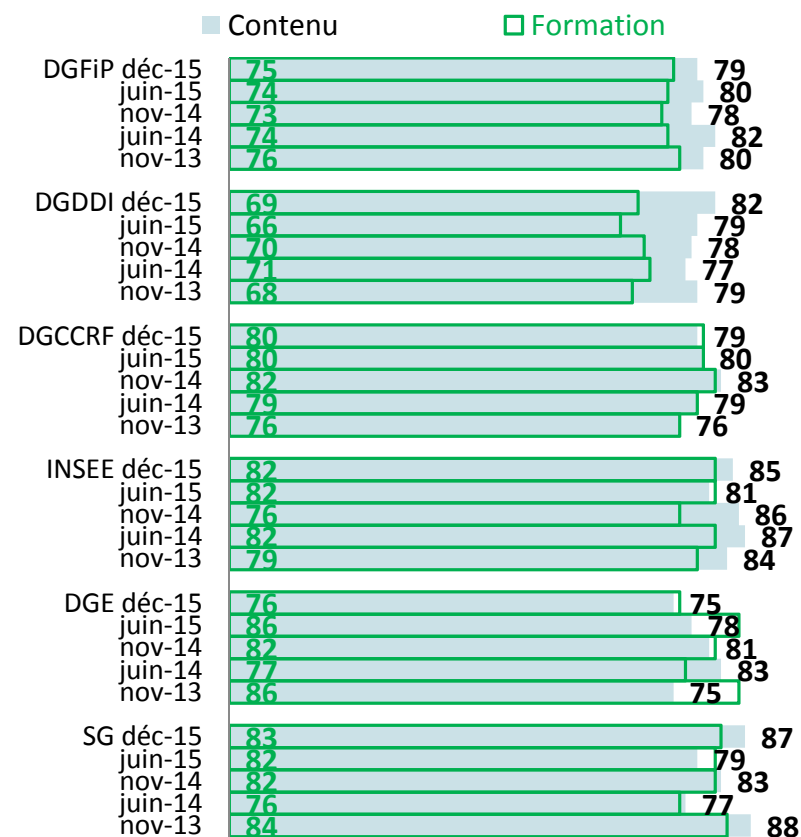


Des résultats qui restent plutôt homogènes selon les directions

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



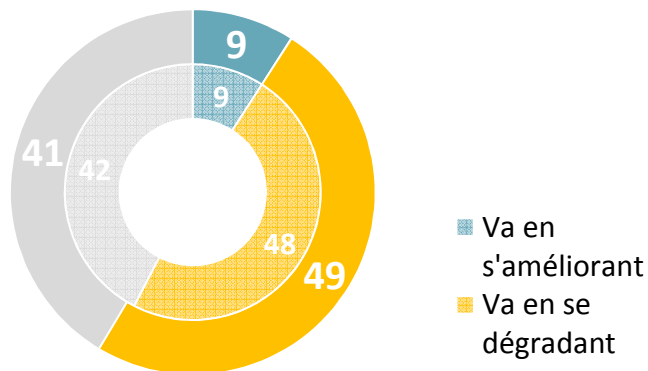
Êtes-vous satisfait ...? (% satisfait)



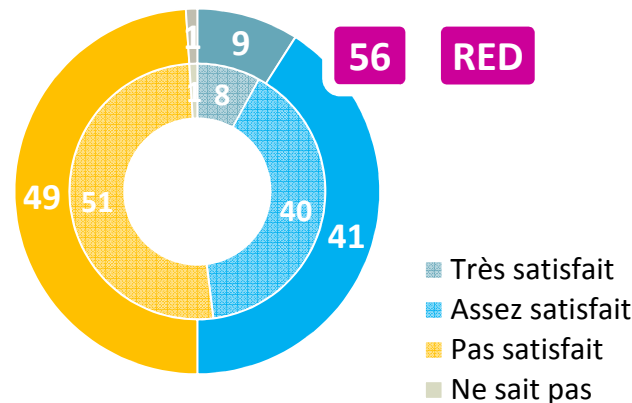


Les avis demeurent partagés sur l'écoute mais deux tiers des agents sont satisfaits de la relation à l'encadrement de proximité

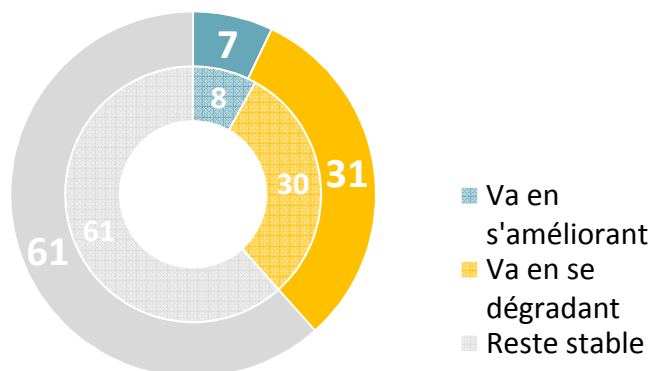
En ce qui concerne l'écoute des agents, pouvez-vous me dire si la situation au sein de votre Direction...? (%)



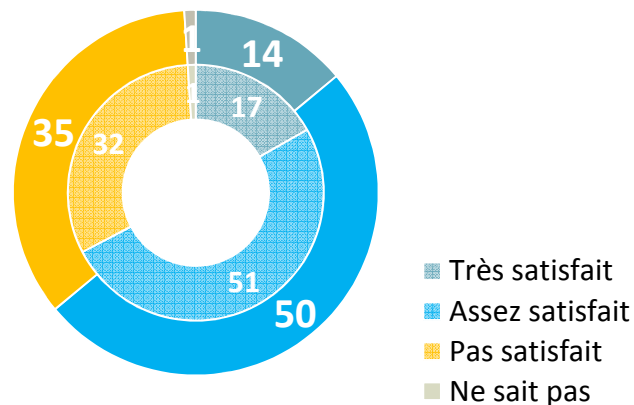
Êtes-vous satisfait de la possibilité de faire passer ses idées...? (%)



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



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



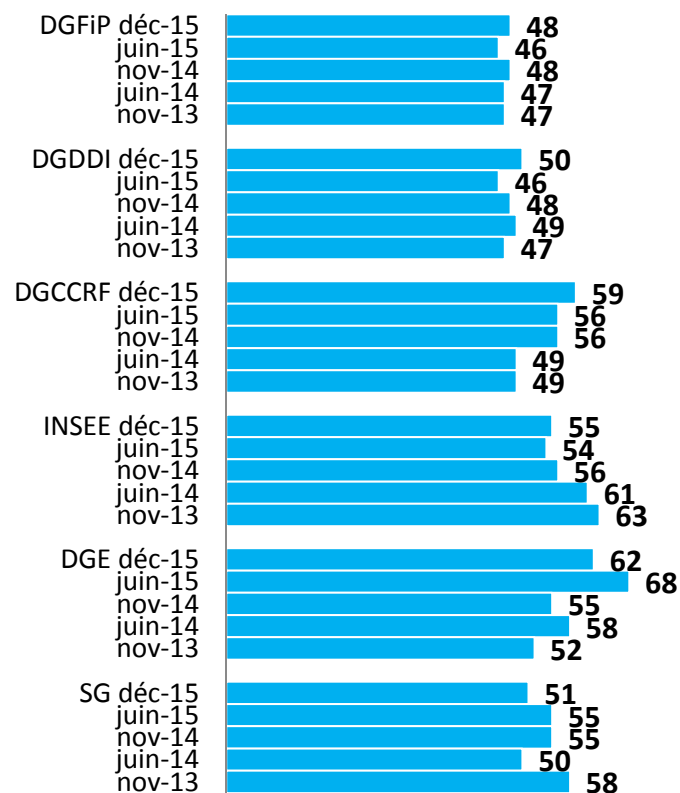


Des évolutions contrastées selon les Directions

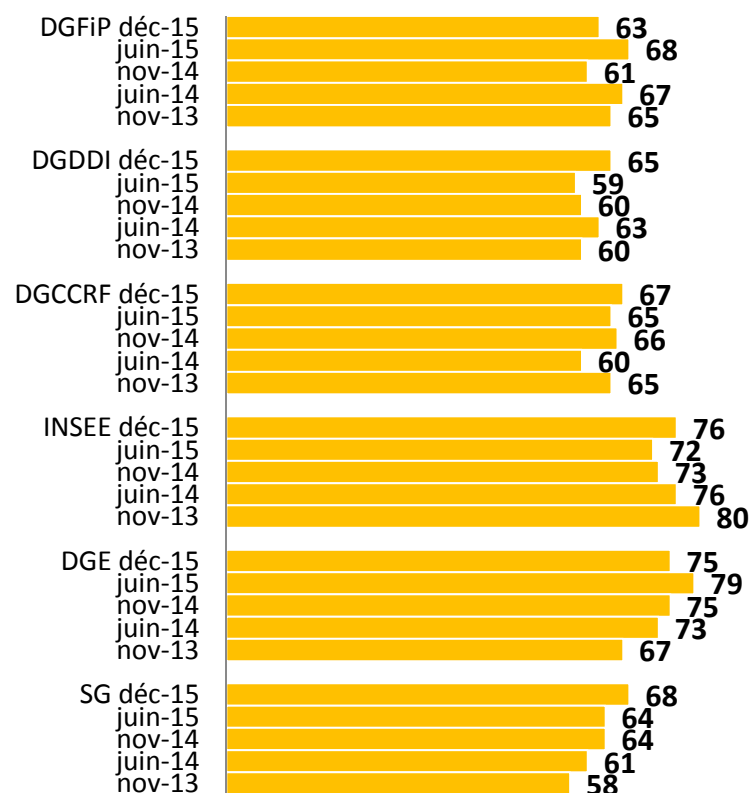
→ possibilité de faire passer ses idées : amélioration à la DGCCRF, tendance à la baisse à l'INSEE

→ relations à la hiérarchie : hausse significative à la DGDDI (+ 6 points)

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



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



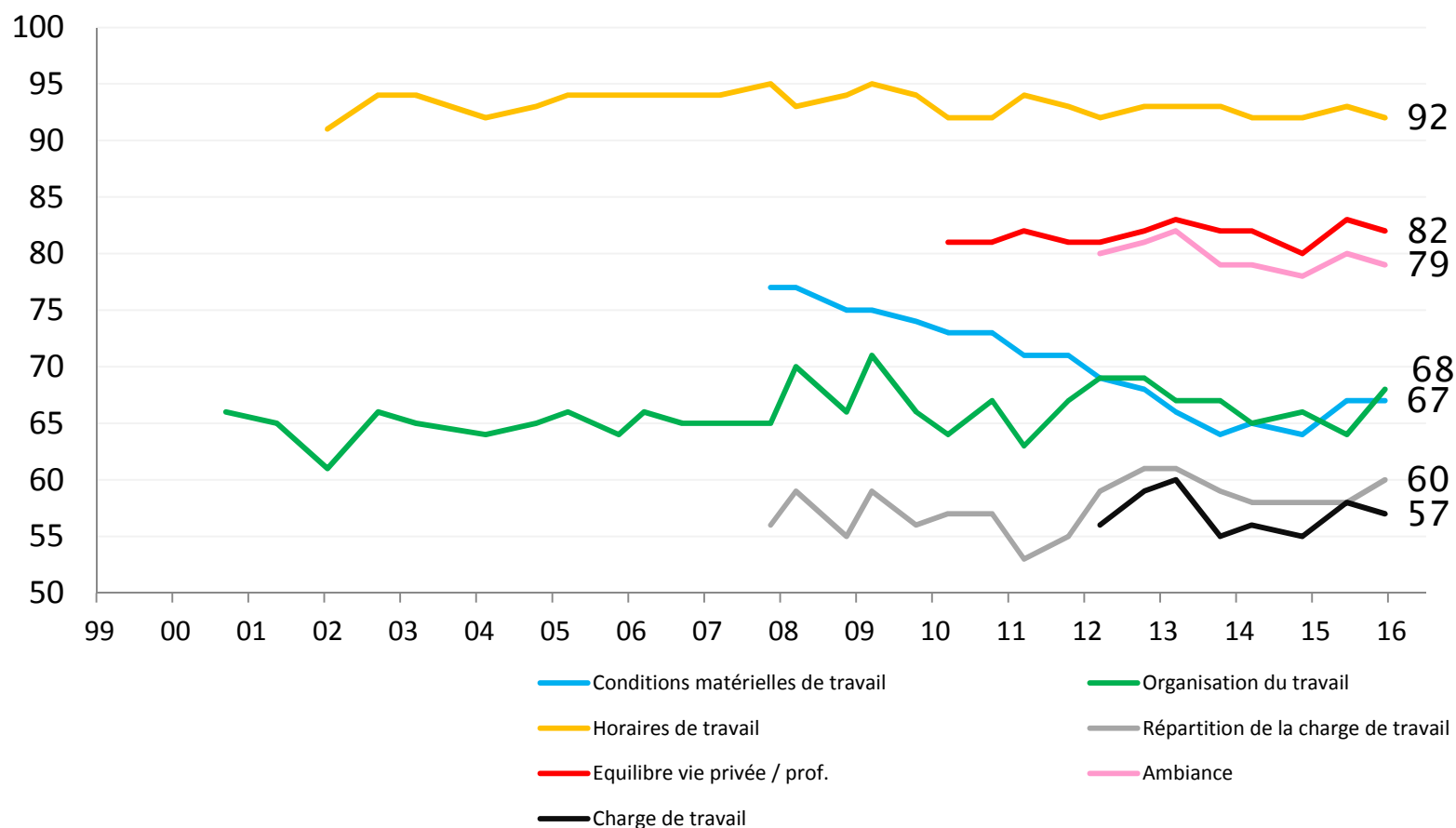


conditions de
travail



Une amélioration du ressenti sur l'organisation (+4 points) et un arrêt de la dégradation sur les conditions matérielles de travail. Les fondamentaux de la satisfaction restent solides (horaires, équilibre de vie, ambiance).

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

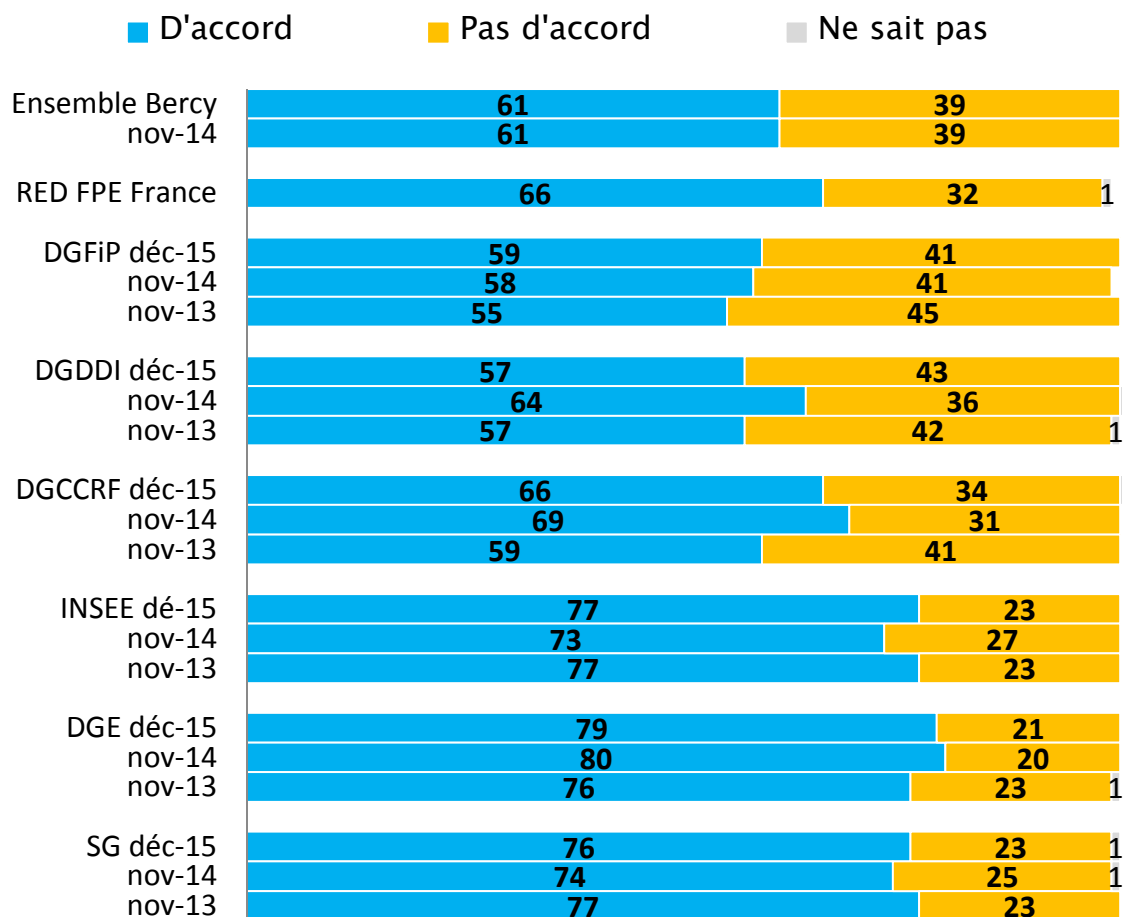




Six agents sur dix estiment avoir les ressources, les outils et le soutien nécessaires pour bien faire leur travail

→ tendance à l'amélioration à la DGFIP sur deux ans

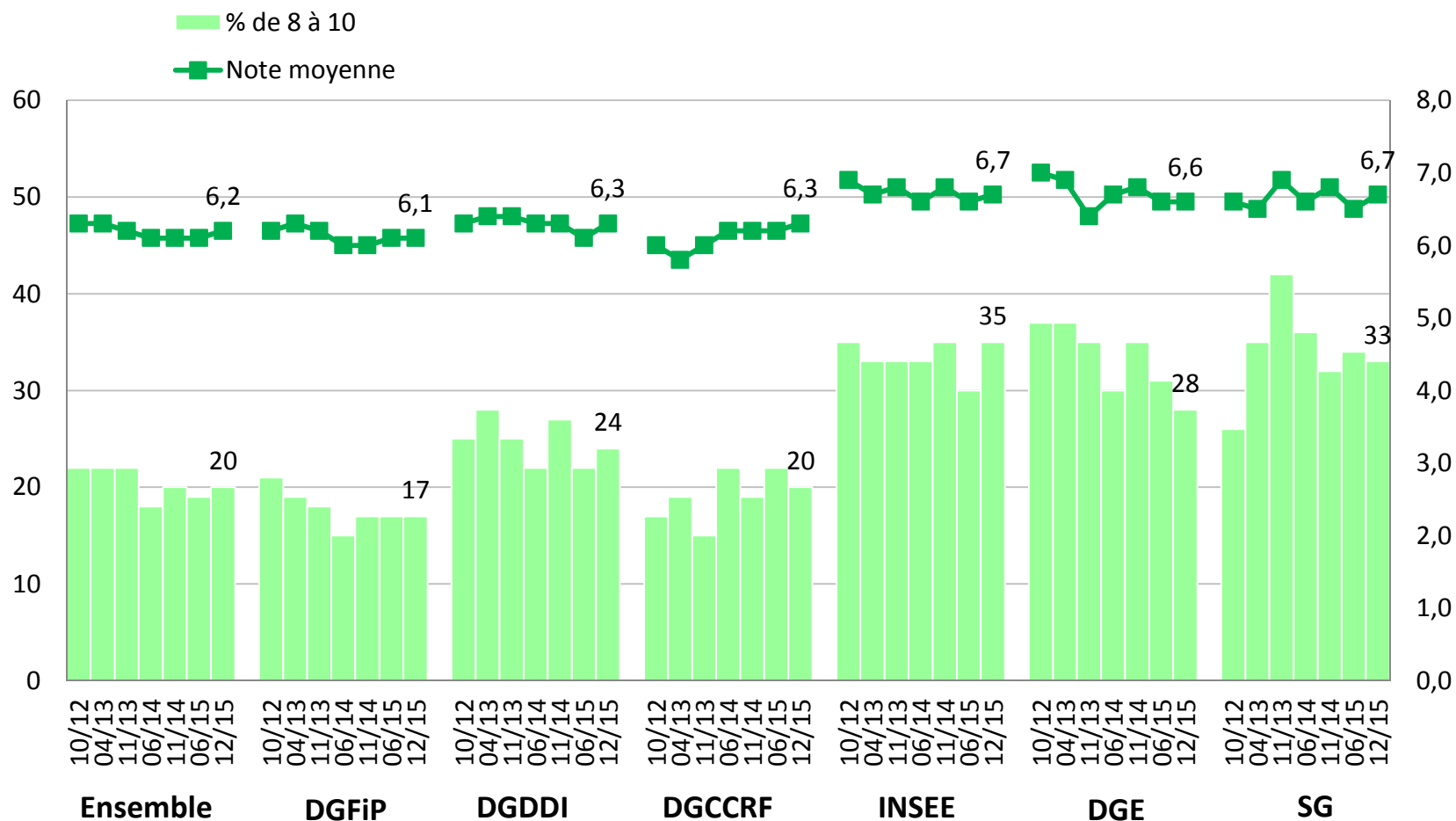
Diriez-vous que vous disposez des ressources, des outils et du soutien nécessaires pour bien faire votre travail ? (%)





Qualité de vie au travail : des résultats en légère amélioration mais qui restent en deçà de la moyenne de la fonction publique d'Etat (note moyenne de 6,7/10, 41% notent de 8 à 10)

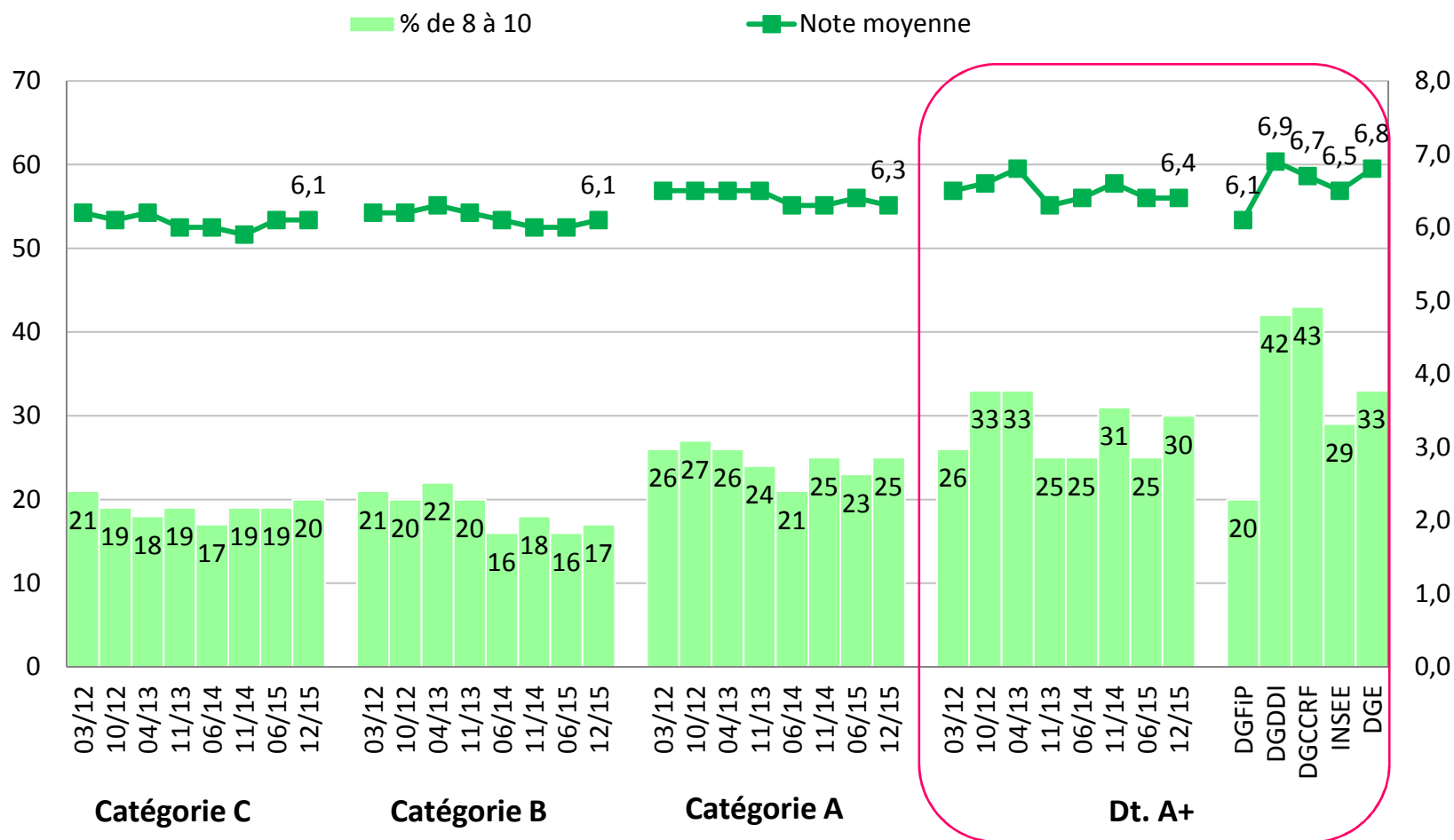
Et si, sur une échelle de 1 à 10, vous deviez noter votre qualité de vie au travail, quelle note donneriez-vous ?





Qualité de vie au travail (détail par catégorie)

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

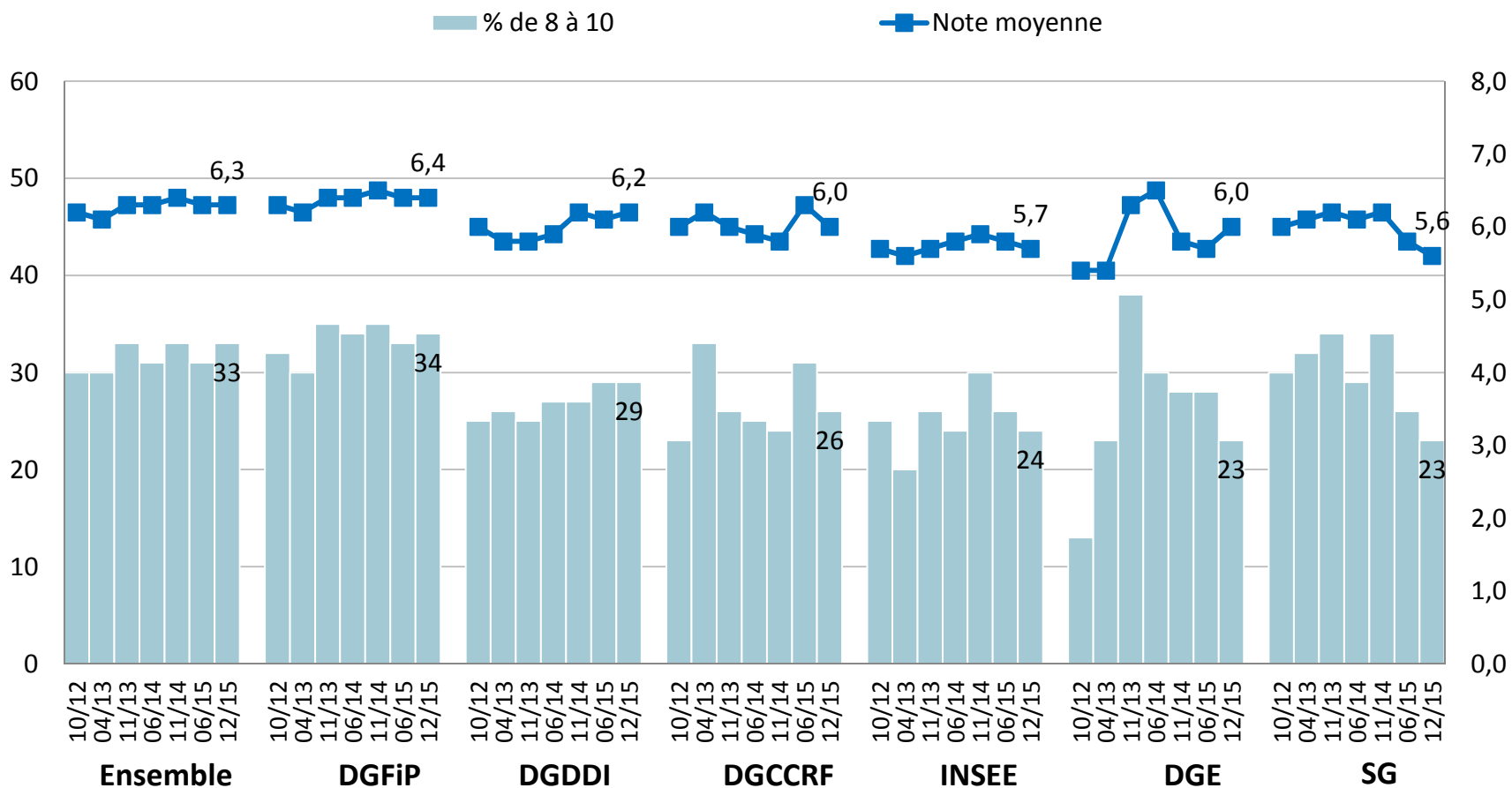




Le stress ressenti au travail demeure en deçà de la moyenne des agents de la FPE. Des baisses à l'INSEE, à la DGCCRF et au SG.

→ FPE : note moyenne de 6,8/10 et 45% de notes de 8 à 10

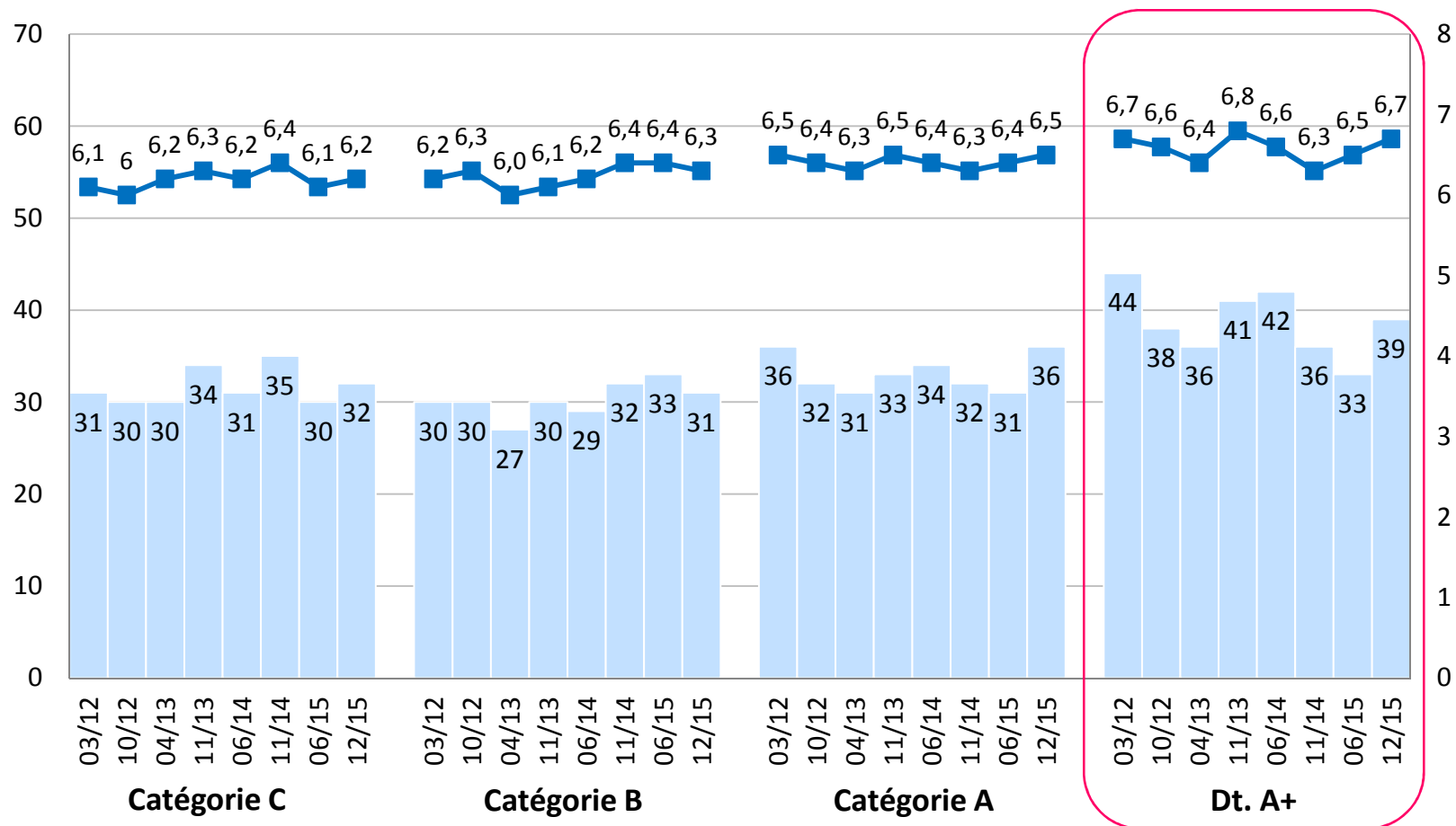
Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous la quantité de stress liée à votre travail ? (note moyenne et % de notes de 8 à 10)





Stress au travail : le stress tend à s'accroître chez les A et A+

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)



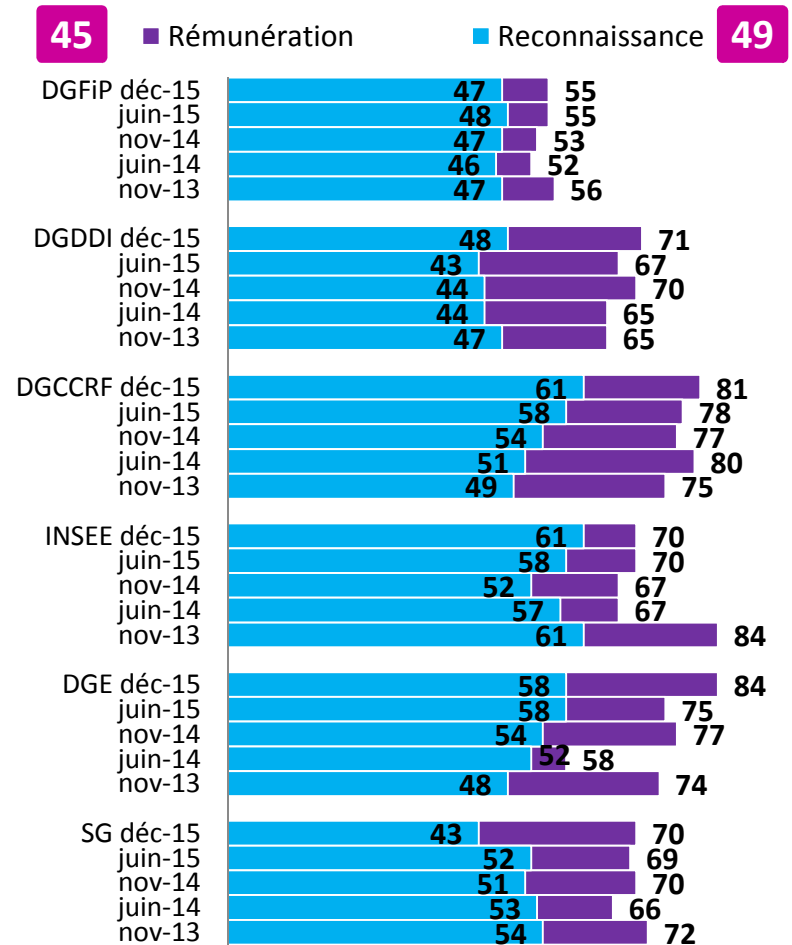
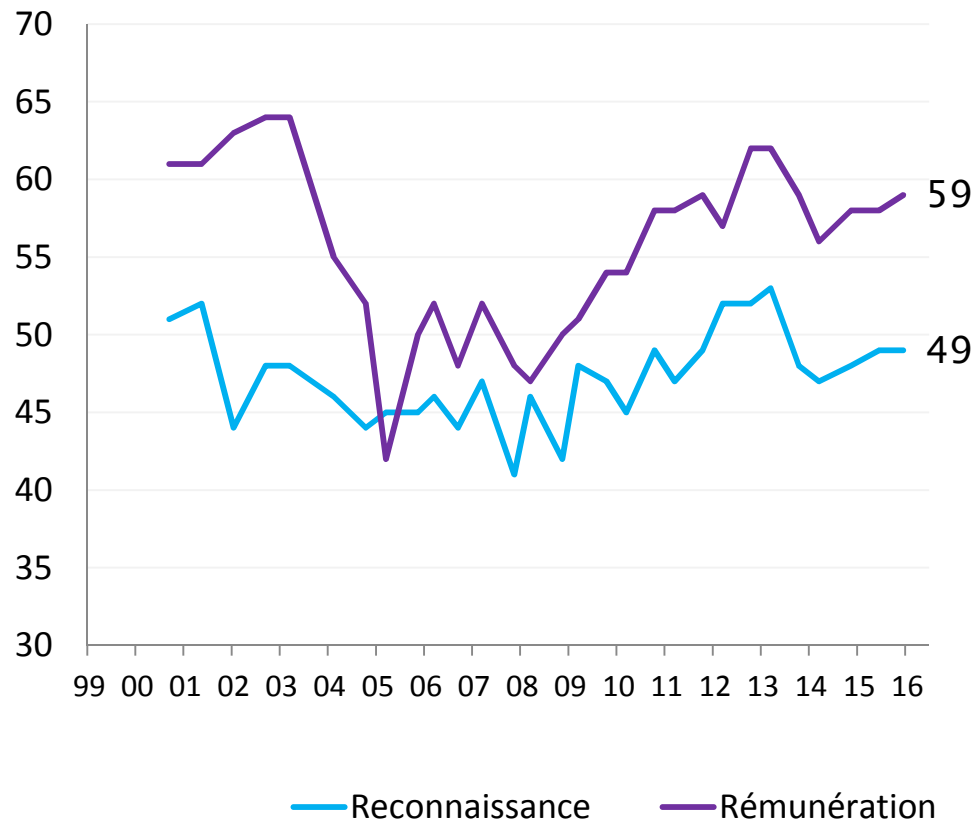


reconnaissance et
rémunération



Reconnaissance et rémunération : une amélioration depuis le printemps 2014 qui se confirme.

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





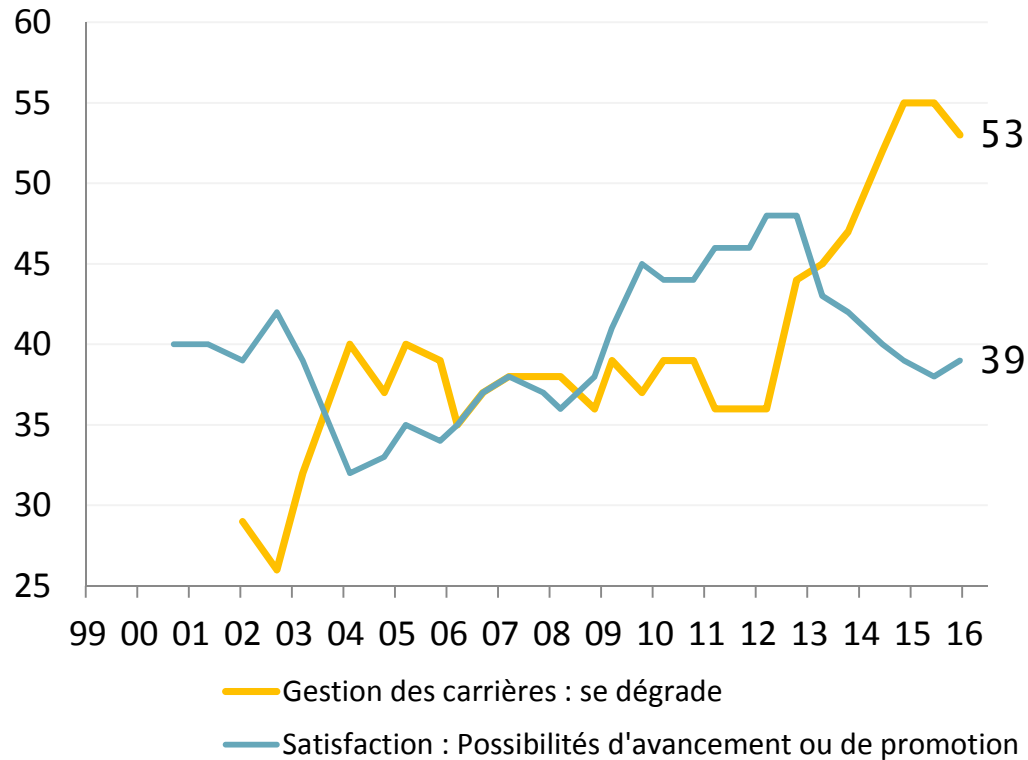
**carrières et
développement**



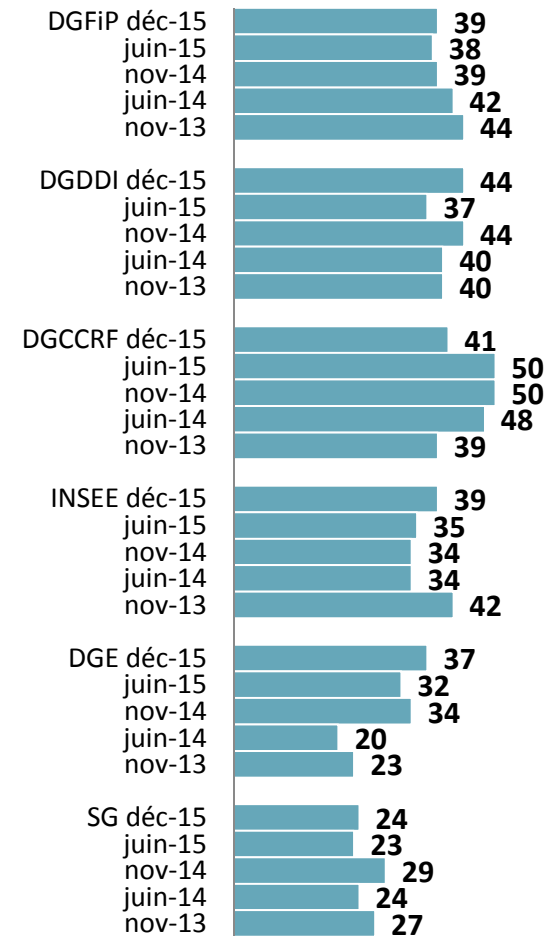
Gestion des carrières et possibilités d'évolution : la détérioration des opinions s'interrompt

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

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



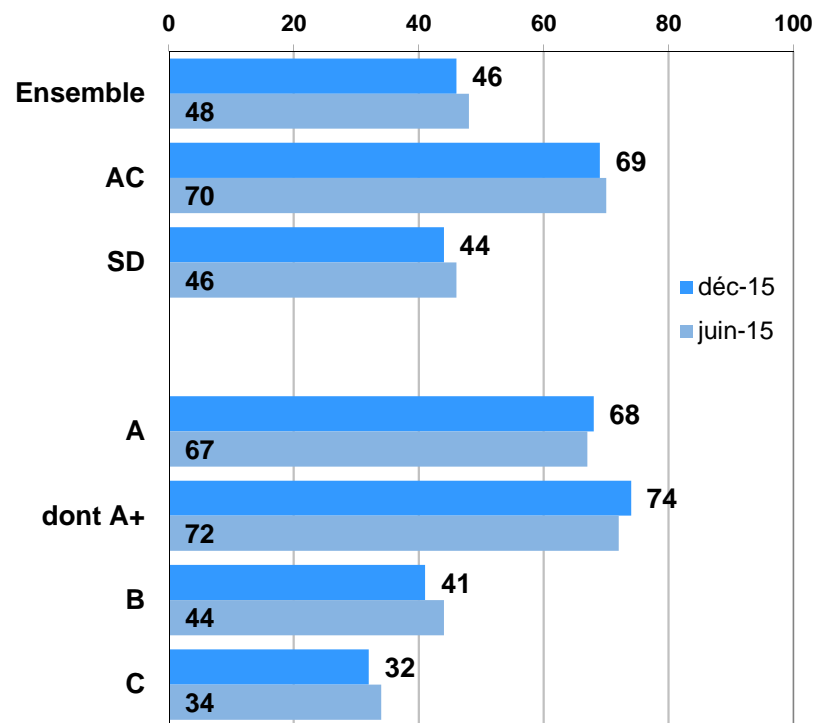
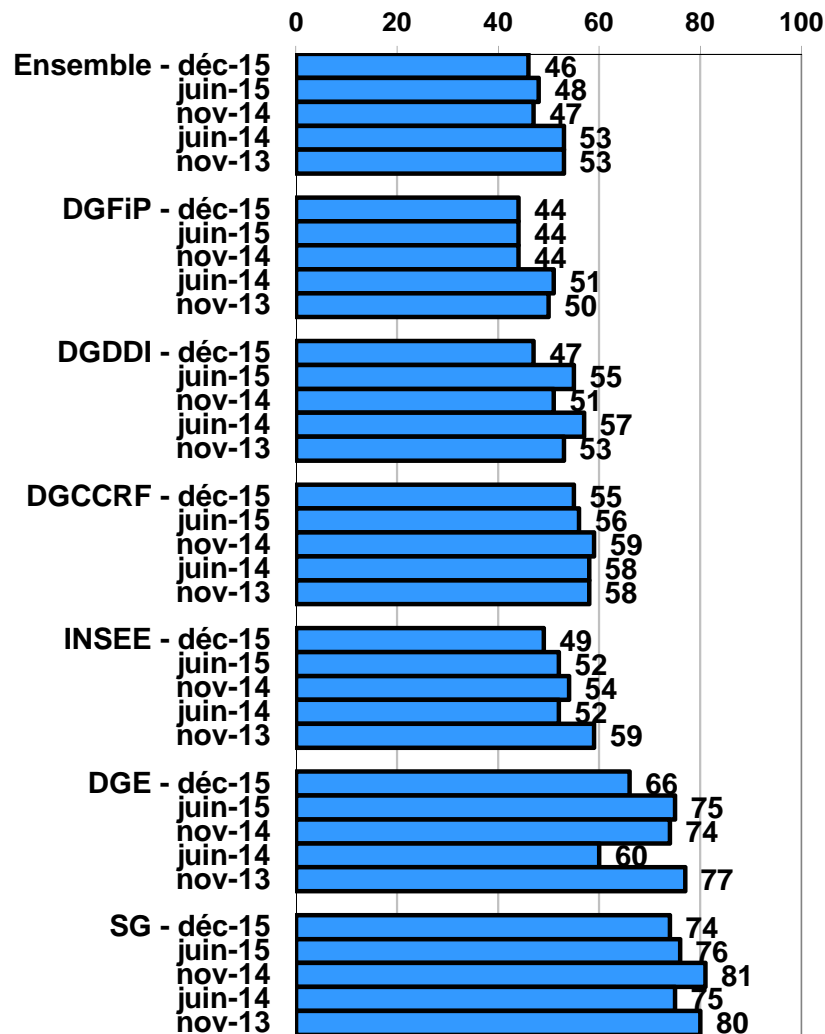
45 ■ possibilités d'avancement



Annexes

Notoriété de la démarche Diversité : des résultats plutôt stables au global sur un an

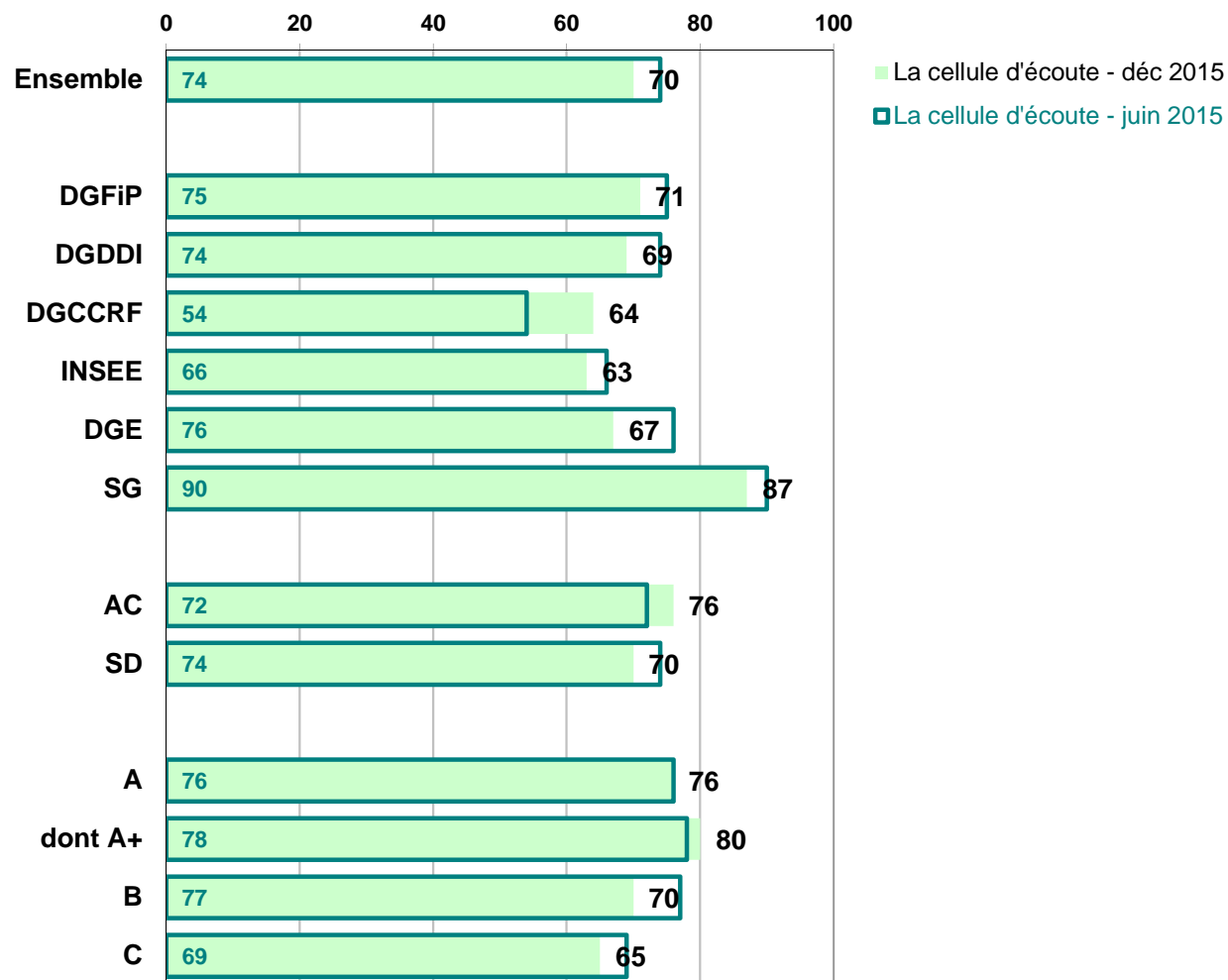
Les ministères économiques et financiers se sont engagés dans une démarche en faveur de la Diversité. En avez-vous entendu parler ? (% Oui)



70% des agents connaissent la cellule d'écoute

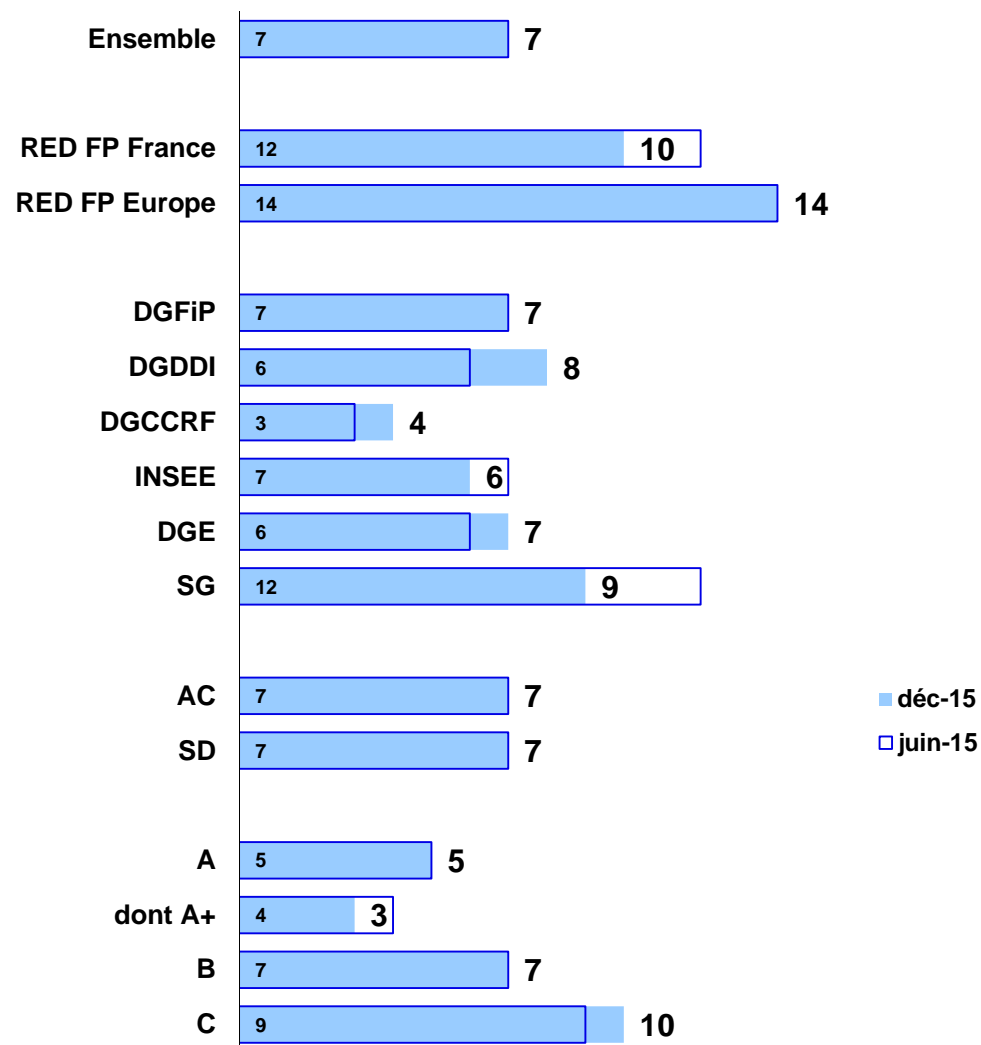
→ un résultat qui s'érode un peu sur un an (-8 points)

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



7% des agents estiment avoir été victimes de discrimination au travail au cours de la dernière année

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



- Un résultat qui demeure très stable au global sur le long terme, et toujours nettement en deçà des référentiels pour la fonction publique.