



Le + syndical

Economie, Finances, Action et Comptes publics

Fédération CFE-CGC
des MEF

Bâtiment TURGOT
86/92 allée de Bercy
Pièce 177 V – Télédocus 909
75 572 PARIS Cedex 12

Tél. : 01 53 18 01 76 – Fax. : 01 53 18 01 95
Mél. : federation-cgc@syndicats.finances.gouv.fr
Site : <http://cgc-finances.info/>

OBSERVATOIRE ONLINE-1^{ère} vague

Présentation effectuée le 5 février 2018

L'objectif de l'observatoire online est de suivre le climat social, l'état de mobilisation des agents des ministères économiques et financiers, leur adhésion aux projets stratégiques, de connaître leur vécu professionnel, leur motivation, leurs conditions de travail, le fonctionnement des services. C'est un outil de pilotage pour accroître la capacité de changement de nos ministères et l'engagement des collaborateurs.

Une enquête online a été réalisée par l'IPSOS du 18 septembre 2017 au 13 octobre 2017 auprès de l'ensemble des agents des ministères économiques et financiers. 139 666 agents ont été invités à participer via un questionnaire électronique, **57 411 agents** ont répondu, soit un **taux de participation de 41,1%**. Les résultats de l'observatoire online ne sont pas directement comparables à ceux de l'observatoire téléphonique pour deux raisons ; d'une part, **les réponses sont plus tranchées**¹ lorsqu'on s'exprime seul face à son ordinateur plutôt qu'auprès d'un enquêteur, d'autre part, l'administration centrale était sous-évaluée dans l'observatoire téléphonique alors qu'elle a ici son poids réel.

Question 1 : le rythme des changements et perception de l'avenir :

49% les jugent trop rapides, 17 % comme il faut, 7% trop lents ou peu significatifs, 10 % considèrent qu'il n'y a aucun changement, 17% ne savent pas.

64% jugent leurs effets défavorables. Cependant, ces changements sont **perçus différemment** d'une direction à l'autre. **Jugé trop rapide et défavorable à la DGFIP, à la DGDDI**, et dans les services déconcentrés, le changement est perçu comme moins défavorable en Administration Centrale.

63% des agents jugent que leur situation personnelle va se dégrader au sein de leur direction dans les prochaines années. Il convient de souligner des perceptions moins négatives à l'INSEE, à la Centrale Bercy.

Question 2 : la motivation :

La motivation diminue fortement (-11 points). 52 % (contre 41% lors du précédent sondage) des agents déclarent une motivation en baisse. Il convient de noter un accroissement de la **démotivation potentielle à la DGFIP**, au SG et à la DGE et dans les services déconcentrés.

La satisfaction de travailler au sein de Bercy demeure toutefois très élevée 75% au sein des ministères économiques et financiers contre 74% pour l'ensemble de la fonction publique d'Etat.

Question 3 : stratégie / vision :

A la question, « *Avez-vous le sentiment que votre direction dispose d'une ligne directrice pour l'avenir ?* », 42% des agents répondent négativement et 27% indiquent qu'ils ne savent pas.

69% des agents ne perçoivent pas la ligne directrice de leur direction. Cependant, 45% des agents considèrent être bien informés sur les réformes et les projets en cours au sein de leur direction !

Concernant plus particulièrement **le niveau d'information**, **il existe une vraie rupture entre les cadres A et les cadres A+²** ; ainsi 62% des A+ se disent bien informés sur les réformes et projets en cours au sein de leur direction alors que seulement 47% des collègues de niveau A répondent positivement à cette même question.

¹ Observation du prestataire

² Bien qu'elle n'ait pas d'existence juridique définie dans le statut général des fonctionnaires, cette notion recouvre l'ensemble des corps et cadres d'emplois culminant en hors échelle, y compris les emplois fonctionnels.

A la question relative à la source d'information « Qui de l'intranet directionnel, du responsable direct, des organisations syndicales vous apporte les informations intéressantes sur votre direction ? », on note un écart important **53%** contre 39% entre les OS et la hiérarchie directe **au bénéfice des OS.**

Il convient de souligner que les organisations syndicales étaient une source d'information située au même niveau que les intranets directionnels jusqu'en 2016. **Depuis 2017, les intranets directionnels deviennent la source privilégiée d'information concernant les directions et prennent ainsi le pas sur l'information d'origine syndicale (67% contre 53%) !**

L'Essentiel et Alizé constituent pour les agents de Bercy et notamment du SG des sources d'information privilégiées sur les projets et la vie des ministères.

Question 4 : qualité de service / usagers :

La qualité du service rendu aux usagers est considérée comme connaissant une nette progression (71% contre 55% en 2016).

C'est à la DGCCRF que la qualité du service rendu aux usagers apparaît comme la moins satisfaisante (63 % de satisfaits contre 71% pour l'ensemble des ministères).

On note un sentiment de progression de la qualité du service à la DGFIP (+5 points entre 2013 et 2017).

Au SG et la DGDDI, 80% et 78% des agents estiment que le service rendu aux usagers est de bonne qualité.

La perception de la qualité du service rendu à l'utilisateur fluctue en fonction du positionnement hiérarchique.

Catégorie	Dans votre structure/service, on délivre un service de bonne qualité aux usagers ?
A+	77%
A	71%
B	69%
C	71%

Question 5 : le fonctionnement du service :

62% des agents considèrent que le fonctionnement de la structure/service est efficace.

A la question, « Dans votre structure/service le fonctionnement est efficace ? », les moins bons scores sont enregistrés à la DGCCRF et à la DGE où respectivement seulement 47% et 57% des agents considèrent que le fonctionnement est efficace.

La perception de l'efficacité de fonctionnement du service fluctue également en fonction du positionnement hiérarchique.

Catégorie	Dans votre structure/service le fonctionnement est efficace ?
A+	75%
A	62%
B	60%
C	61%

Question 6 : Définition des missions et des responsabilités répartition de la charge de travail :

Les responsabilités paraissent plutôt bien définies pour 66% des agents mais la charge de travail devrait être mieux répartie pour 53% d'entre eux. C'est à l'INSEE que les missions et les responsabilités semblent les mieux définies alors qu'à contrario c'est à la DGE que celles-ci semblent les plus floues.

Beaucoup d'efforts restent à faire pour opérer une meilleure répartition de la charge de travail au sein de l'ensemble des directions et en particulier à la DGCCRF où seulement 36% des personnes interrogées sont satisfaites de la répartition du travail.

Question 7 : Collaboration avec les structures et services partenaires et ressources et outils :

A la question : « *Dans votre structure/service, on collabore facilement avec les autres structures/services partenaires ?* », **62% des agents des ministères économiques et financiers répondent positivement, contre 70% pour la fonction publique d'Etat.**

C'est en administration centrale (Bercy) que cette collaboration se fait le plus aisément (réponses positives à hauteur de 69%) alors qu'elle semble beaucoup plus difficile au sein de la DGCCRF puisque seulement 49% des agents répondent oui à cette question.

Autre constat, le sentiment de travailler facilement en équipe avec les autres structures/services s'élève avec le niveau hiérarchique (58% pour les C, 61% pour les B, 64% pour les A, 76% pour les A+).

Concernant les ressources et outils nécessaires pour bien faire le travail, il existe une rupture entre l'administration centrale et les services déconcentrés. En administration centrale 70% des agents disent **disposer des ressources et outils nécessaires** pour mener à bien leurs missions alors que pour les services déconcentrés seulement 57% des agents répondent positivement. **C'est à la DGDDI (56%) et à la DGFIP (58%) que le pourcentage de satisfaction est le plus faible.**

Question 8 : Organisation du travail et délégation par le responsable direct :

On note un bon niveau de délégation par le responsable direct, mais un sentiment partagé en ce qui concerne l'organisation du travail.

A la question : « *Votre responsable direct organise bien le travail de son équipe ?* », 53% répondent positivement (MEF), ce taux de réponses positives tombe à 46% à la DGCCRF et 51% à la DGFIP; contre **62% pour l'ensemble de la FPE**. A l'INSEE, 61% des agents répondent oui à cette question.

Seulement, 52% des cadres A+ se disent satisfaits de l'organisation du travail par leur responsable direct.

A la question : « *Votre responsable direct sait-il déléguer ?* », **72 % des agents répondent positivement ce chiffre passe à 73% pour les A+ et 74% pour les cadres A.**

Question 9 : Conditions de travail :

Concernant **le stress** ressenti au travail (sur une échelle de 1 à 10 ou – à +), les résultats sont stables depuis 2013, mais **une population doit être plus particulièrement surveillée ; les cadres A+ notamment dans les directions à réseau (DGFIP (7/10), DGDDI (6,8/10), DGCCRF (6,8/10), INSEE (6,7/10)).**

Pour l'ensemble des MEF, le stress ressenti est évalué à 6,4 sur une échelle de 10.

S'agissant de **la qualité de vie au travail** (sur une échelle de 1 à 10 ou – à +), **les résultats sont en retrait d'un point aux MEF par rapport à la FPE (6,8/10) et plus encore dans le réseau (5,7/10).** C'est à la DGFIP (5,7/10) que la qualité de vie au travail est considérée comme la moins bonne et en Centrale BERCY (6,5/10) qu'elle est considérée comme la meilleure. **Ce sont les personnels de catégorie B qui perçoivent le plus la dégradation de leurs conditions de vie au travail (5,7/10).**

Le manager direct communique avec son équipe pour 65 % des agents ; il **apporte de l'aide** dans l'exercice des activités pour 64 % des agents ; enfin il constitue un **soutien dans les difficultés** pour 69% des agents.

Les conditions matérielles et la charge de travail deux aspects en retrait de la moyenne constatée au niveau de la fonction publique d'Etat.

58% des agents de la DGFIP, 59% des agents de la DGDDI se disent satisfaits des **conditions matérielles de travail**...Le taux de satisfaction est de 77% à Bercy Centrale, 71% à l'INSEE et 68 % à la DGCCRF.

La charge de travail apparaît comme trop importante pour 51% des agents de la DGFIP et 45% des agents de la DGCCRF avec des taux de satisfaction respectifs de 49 et 55%.

Aux MEF, l'équilibre vie privée/vie professionnelle demeure préservé (68% se disent satisfaits)... **On note cependant une forte dégradation – 15 points.** C'est pour les personnels de la DGFIP et de la DGDDI que ce sentiment d'équilibre entre vie privée et vie professionnelle semble moins satisfaisant 67% et 69% de réponses positives contre 75% à la DGCCRF et 76% au SG.

Question 10 : la démarche diversité - l'égalité femmes/hommes - la lutte contre les discriminations :

La notoriété de la démarche diversité connaît une régression depuis 2015 (- 9 points pour l'ensemble des ministères). 47% des agents ont entendu parler d'une cellule d'écoute et de prévention des discriminations (résultat en régression de 19 points sur un an).

12% des agents estiment avoir été victimes de discrimination au travail au cours de la dernière année.

L'attention portée à l'égalité professionnelle femmes/hommes et à la lutte contre les discriminations apparaît comme insuffisante pour les femmes et suffisante pour les hommes !

Question 11 : le climat social :

Le climat social s'améliore ainsi 51% des agents considèrent que le climat social est bon alors que seulement 44% des agents le percevaient bon en décembre 2015.

Cependant pour l'ensemble des directions, **les agents se disent plus prêts à participer à des actions revendicatives par rapport à décembre 2015**, sauf à la DGDDI, à l'INSEE. **Les agents de la DGFIP et de la DGCCRF sont les plus nombreux (respectivement 35% et 29%) à se dire prêts à participer à ces actions.**

Question 12 : management – accompagnement et évolution :

Seulement 52% des agents ont de la part de leur responsable direct un retour régulier sur la qualité et l'efficacité de leur travail... Seuls 50% des responsables directs s'investissent pour améliorer les compétences de leurs collaborateurs.

61% des agents se disent satisfaits quant à la qualité d'écoute de leur hiérarchie directe concernant leurs idées et suggestions.

Les personnels sont globalement satisfaits des responsabilités qui leur sont confiées : ainsi 72% des personnels des MEF répondent positivement contre 61% au niveau de la FPE. 66% des personnels des MEF se disent satisfaits du contenu de leur travail contre 73% au niveau FPE.

Question 13 : la reconnaissance et la rémunération :

Les attentes de reconnaissance sont très fortes et notamment du point de vue pécuniaire.

44% des personnels interrogés se sont dits satisfaits de leur rémunération et 35% de la reconnaissance qui leur est accordée.

On observe sur ces sujets précis, **une forte baisse de la satisfaction.**

	2015		2016		2017
Vous êtes satisfait(e) de votre rémunération (%)	59%	↗	61%	↘	44%
Vous êtes satisfait(e) de la reconnaissance de votre travail (%)	49%	→	50%	↘	35%

C'est à la DGCCRF que l'on enregistre le plus fort taux de satisfaction concernant les rémunérations (70%) et à la DGFIP le plus faible taux de satisfaction (39 %).

Les personnels ne sont pas satisfaits de la reconnaissance de leur travail, seulement 35% de satisfaits contre 55% pour l'ensemble la fonction publique d'Etat. Toutes les directions sont en-deçà du taux enregistré pour l'ensemble de la FPE.

Question 14 : Possibilités d'avancement et formation :

Les personnels des MEF sont de plus en plus pessimistes quant à leur possibilité d'avancement et de promotion.

Seulement 28% se disent satisfaits de leur possibilité de promotion, 27% à la DGFIP, 27% Centrale BERCY, 31% DGDDI, 34 % INSEE, 39% DGCCRF.

67% des agents sont satisfaits des possibilités de formation offertes au sein des MEF.