



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–2^{ème} vague

Présentation effectuée le 16 avril 2019

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 19 octobre au 23 novembre 2018 auprès de l'ensemble des agents des ministères économiques et financiers. 134 620 agents ont été invités à participer via un questionnaire électronique, **50 139 agents** ont répondu, soit un **taux de participation de 37,2% (contre 41,1% en 2017)**.

Pour information, les résultats de l'observatoire interne 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 :

62% les jugent trop rapides (+ 13 points), 14% comme il faut, 6% trop lents ou peu significatifs, 6% considèrent qu'il n'y a aucun changement, 12% ne savent pas.

71% jugent leurs effets défavorables (+ 7 points). Cependant, ces changements sont **perçus différemment** d'une direction à l'autre. **Jugé trop rapide et défavorable à la DGCCRF, à la DGFIP, à la DGDDI, à la DGAFP**, et dans les services déconcentrés, le changement est perçu comme moins défavorable en Administration Centrale.

71% des agents jugent que leur situation personnelle va se dégrader au sein de leur direction dans les prochaines années. On note un très fort décrochage au sein de la DGE (- **13 points**). Il convient de souligner des perceptions moins négatives à l'INSEE, à la Centrale Bercy.

Question 2 : la motivation :

La motivation diminue encore. 57 % (contre 52% lors du précédent sondage 2017 et 41% en 2016) des agents déclarent une motivation en baisse. Il convient de noter un accroissement de la **démotivation potentielle à la DGFIP (61%)**, à la DGCCRF (56%), **à la DGE (55% + 12 points entre 2017 et 2018)** et dans les services déconcentrés.

Il faut noter une fragilisation de l'engagement positif, **notamment chez l'encadrement**, qui passe de 54% (en 2017) à 49% (en 2018). Les niveaux les plus faibles sont observés à la DGE (44%), à la DGFIP (45%), à la DGCCRF (47%). La chute de l'engagement positif touche l'ensemble des catégories (A, B, C) à la DGFIP.

La satisfaction de travailler au sein des ministères économiques et financiers **chute de 75% à 68 % entre 2017 et 2018 (- 7 points)**. **Ce taux chute à 63% au sein de la DGFIP**. Le taux de satisfaction est de **73%** 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 ?* », en 2017, 42% des agents répondaient négativement et 27% indiquaient qu'ils ne savaient pas. **Cette question n'a pas été posée en 2018**.

¹ Observation du prestataire

Seulement 41% 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 55% des A+ se disent bien informés sur les réformes et projets en cours au sein de leur direction, alors que seulement 47% des cadres A répondent positivement à cette même question. Pour les cadres responsables d'une structure de + de 50 personnes ce taux passe à 72% ; alors que pour les cadres responsables d'un structure comprenant entre 11 et 50 personnes ce taux chute à 51%. La communication ne semble pas fluide entre les différents niveaux hiérarchiques.

Au sein de trois directions (DGCCRF, DGE, DGFIP), il existe un manque de visibilité sur les projets et orientations, **y compris chez les encadrants ; ainsi respectivement à la DGCCRF, à la DGE, à la DGFIP, seulement 41%, 49% et 52% des A+ estiment être bien informés sur les réformes et projets en cours !**

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 assez important **60%** contre 51% 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 (66% contre 60% - chiffres 2018) !**

Question 4 : qualité de service / usagers :

La qualité du service rendu aux usagers est considérée comme connaissant une régression (67% contre 71% en 2017).

C'est à la DGAFP, à la DGCCRF et à la DGE que la qualité du service rendu aux usagers apparaît comme la moins satisfaisante. 44% des agents pensent que le service rendu à l'utilisateur est de bonne qualité à la DGAFP (-10 points) ; 59% à la DGCCRF et 61% à la DGE.

On note un sentiment de progression de la qualité du service à la DGT (+2 points entre 2017 et 2018).

A la DGDDI, au SG, à la DG Trésor, 77%, 76%, 75% des agents estiment respectivement 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+	76%
A	71%
B	65%
C	67%

Question 5 : le fonctionnement du service :

59% des agents considèrent que le fonctionnement de la structure/service est efficace (- 3 points par rapport à 2017).

A la question, « Dans votre structure/service le fonctionnement est efficace ? », les moins bons scores sont enregistrés à la **DGAFP**, la **DGCCRF** et à la **DGE** où respectivement seulement **32% (- 18 points)**, **46%**, **55%** 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+	73%
A	63%
B	55%
C	54%

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 B, y compris les emplois fonctionnels.

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

Les responsabilités paraissent plutôt bien définies pour 64% des agents mais la charge de travail devrait être mieux répartie pour 53% d'entre eux. C'est à la DGT que les missions et les responsabilités semblent les mieux définies alors qu'à contrario c'est à la DGAFP que celles-ci semblent les plus floues.

Beaucoup d'efforts restent à faire pour opérer une meilleure répartition de la charge de travail, 53% des personnes interrogées ne sont pas satisfaites de la répartition du travail au sein de leur service.

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 ? », **59% des agents des ministères économiques et financiers répondent positivement, contre 68% 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 64%), notamment 83% de réponses positives à la DG Trésor, 80% à la Direction du Budget, 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 (55% pour les C, 57% pour les B, 65% pour les A, 74% 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 72% des agents disent **disposer des ressources et outils nécessaires** pour mener à bien leurs missions alors que pour les services déconcentrés seulement 53% des agents répondent positivement. **C'est à la DGFIP (53%) et à la DGDDI (54%) 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 ? », 52% répondent positivement (MEF), ce taux de réponses positives tombe à 41% à la DGAFP, 47% à la DGCCRF et 50% à la DGFIP; contre **62% pour l'ensemble de la FPE**. A la DGT, 73% des agents répondent oui à cette question.

Seulement, 51% 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 74% pour les A+ et 73% 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 relativement stables depuis 2013, mais **une population doit être plus particulièrement surveillée ; les cadres A+ notamment dans les directions à réseau (DGDDI (7,3/10 soit + 0,5), DGFIP (7,2/10 soit + 0,2), DGCCRF (6,6/10 soit - 0,2), INSEE (6,7/10 =).**

C'est à la DGFIP que le stress impacte le plus fortement l'ensemble des personnels (6,9/10).

Pour l'ensemble des MEF, le stress ressenti est évalué à 6,7 sur une échelle de 10 (+ 0,3 point).

S'agissant de **la qualité de vie au travail** (sur une échelle de 1 à 10 ou – à +), **les résultats 5,6 /10 sont en retrait d'un peu plus d'un point aux MEF par rapport à la FPE (6,9/10).** C'est à la DGFIP (5,5/10) que la qualité de vie au travail est considérée comme la moins bonne et à la DG du Trésor (6,7/10) 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 (5,4/10).**

Le manager direct apporte de l'aide dans l'exercice des activités pour 66 % des agents.

Les conditions matérielles un aspect en retrait de la moyenne constatée au niveau de la fonction publique d'Etat.

54% des agents de la DGFIP, 56% des agents de la DGDDI se disent satisfaits des **conditions matérielles de travail**...Le taux de satisfaction est de 76% à Bercy Centrale, 73% à l'INSEE et 64 % à la DGCCRF.

La charge de travail apparaît comme trop importante pour 55% des agents de la DGFIP et 47% des agents de la DGCCRF avec des taux de satisfaction respectifs de 45 et 53%.

Aux MEF, l'équilibre vie privée/vie professionnelle demeure préservé (66% se disent satisfaits)... On note cependant une dégradation - 2 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 65% et 69% de réponses positives contre 73% à la DGCCRF et 76% au SG.

La question de l'amélioration des conditions de travail (surcharge, stress, lutte contre la mauvaise ambiance) apparaît comme la priorité pour les personnels.

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

Cette question n'a pas été posée directement dans le cadre de l'observatoire interne 2018.

A la question ouverte : « Y-a-t-il, à vos yeux, des actions à mener en priorité au sein de votre direction pour améliorer les modes de fonctionnement et les conditions de travail des équipes ? »

La question égalité hommes-femmes (tutorat, discrimination) **n'apparaît une priorité que pour 2%** des personnes interrogées.

Question 11 : le climat social :

Le climat social s'améliore ainsi 57% des agents considèrent que le climat social est bon alors que seulement 51% des agents le percevaient bon en 2017.

Les agents se disent moins prêts à participer à des actions revendicatives par rapport à 2017, sauf à la DGE, à la DGCCRF et à la DGDDI. **Les agents de la DGFIP sont quant à eux moins nombreux à vouloir participer à ces actions.**

Question 12 : management – accompagnement et évolution :

Seulement 51% des agents ont de la part de leur responsable direct un retour régulier sur la qualité et l'efficacité de leur travail (moins un point)... Seuls 48% des responsables directs s'investissent pour améliorer les compétences de leurs collaborateurs (moins deux points).

57% (moins 5 points) 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 68% 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 75% au niveau FPE.

Question 13 : la reconnaissance et la rémunération :

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

43% des personnels interrogés se sont dits satisfaits de leur rémunération et 34% de la reconnaissance qui leur est accordée.

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

	2015	2016	2017	2018
Vous êtes satisfait(e) de votre rémunération (%)	59%	 61%	 44%	 43%
Vous êtes satisfait(e) de la reconnaissance de votre travail (%)	49%	 50%	 35%	 34%

C'est à la DB que l'on enregistre le plus fort taux de satisfaction concernant les rémunérations (71%) et **à la DGFIP le plus faible taux de satisfaction (38 %).**

Les personnels ne sont pas satisfaits de la reconnaissance de leur travail, seulement 34% de satisfaits contre 36% pour l'ensemble la fonction publique d'Etat. C'est à la DGFIP que les personnels sont les moins satisfaits de la reconnaissance de leur travail (31% de satisfaits).

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 27% se disent satisfaits de leur possibilité de promotion, 26% à la DGFIP, 33% Centrale BERCY, 34% DGDDI, 36 % INSEE, 35% DGCCRF.

64% des agents sont satisfaits des possibilités de formation offertes au sein des MEF.

Question 15 (expression libre des agents sur les actions à mener en priorité dans leur direction) :

La question posée était la suivante : « *Y a-t-il, à vos yeux, des actions à mener en priorité au sein de votre direction pour améliorer les modes de fonctionnement et les conditions de travail des équipes ?* »

Sujets d'inquiétudes	Nombre de personnes concernées	En pourcentage
Dégradation des conditions de travail/ Surcharge/Stress/Mauvaise ambiance	4 582	21%
Arrêt des suppressions d'emplois	3 872	17%
Besoins d'outils informatiques (matériel, logiciel, outils de mobilité) plus performants et récents	3 407	15%
Ecoute du terrain / Prise en compte de la réalité remontée par les agents	2 942	13%
Révision de la politique de rémunération/Reconnaissance/Valorisation	2 617	12%
Maintien d'un maillage territorial suffisant pour offrir un service public de qualité /Proximité	2 560	11%
Qualité et compétences du management	2 599	11%
Décloisonnement des services pour favoriser un travail collaboratif, en équipe projet	2 543	11%
Davantage d'information et visibilité sur les transformations en cours et futures évolutions...	2 590	10%
Amélioration des pratiques managériales	2 339	10%
Autres	2 038	10%
Non adéquation moyens-missions et moyens-objectifs	1 923	8%
Possibilités d'avancement de carrière	1 841	8%
Impact de la numérisation sur les modes de fonctionnement	1 736	8%
Besoins de formation	1 732	8%
Prévention et sensibilisation aux risques psycho sociaux (harcèlement, stress, burn-out	1 493	7%
Harmoniser et simplifier les méthodes, process et outils	1 538	7%
Revalorisation de la fonction publique et des fonctionnaires	1 477	6%
Dégel du point d'indice et revalorisation salariale	1 248	6%
Qualité des espaces de travail, lieux de vie partagés et équipements proposés	1 223	6%
Besoin d'une vision stratégique à plus long terme / Partage d'une feuille de route	1 400	6%
Objectifs plus qualitatifs et moins quantitatifs, permettant un travail plus en profondeur...	1 265	5%
Qualité de vie au travail : Mobilité géographique, télétravail, respect de l'équilibre entre vie...	1 205	5%
Simplification de la législation et des textes afin de les rendre compréhensibles et applicables	1 243	5%
Révision des rôles hiérarchiques / Problèmes dans la chaîne de commandement / Besoin...	1 212	5%
Clarification des champs de compétences et domaines d'intervention	832	4%
Egalité hommes-femmes : tutorat, discrimination...	565	2%

Conclusion :

On note un fort impact des annonces liées aux réorganisations (AP 2022, fermetures de sites, etc.) dans un contexte de dégradation des conditions de travail, de suppression d'emplois, les personnels des MEF sont de plus en plus pessimistes quant à leur possibilité d'avancement et de promotion. Ainsi on constate **un recul de l'engagement positif** qui passe pour l'encadrement de 54% à 49% (- 5 points entre 2018 et 2017). La satisfaction de travailler au sein des MEF chute également de 7 points passant de 75% à 68% entre 2017 et 2018.

Cette période de transformation appelle une meilleure information des personnels ; si globalement les cadres dirigeants des grandes structures (+ 50 personnes) se disent convenablement informés sur les réformes en cours, cette information ne semble pas partagée avec les cadres A et les personnels. En effet, aux MEF, seuls 41% des agents se disent bien informés sur les projets en cours au sein de leur direction.

Au sein de trois directions, **DGCCRf, DGE, DGFIP**, il existe un manque de visibilité, y compris chez les A+, sur les projets et orientations en cours. Plus globalement, **seulement 20% des personnes interrogées se sentent acteurs du changement**.

Le stress augmente, les personnels sont inquiets, la qualité de vie au travail régresse. Dans ce contexte de réforme, d'adaptation permanente des services, les personnels attendent, de leur hiérarchie, un retour sur la qualité et l'efficacité de leur travail ; mais cette reconnaissance, certes importante, ne saurait être suffisante et doit également se traduire plus concrètement dans la cadre des promotions et des rémunérations.
