

12 juillet 2012

## OBSERVATOIRE INTERNE DU MINISTERE : C'EST VOUS QUI LE DITES

Depuis mars 2000, le Ministère de l'Economie fait appel à l'institut de sondage IPSOS pour réaliser des enquêtes de satisfaction des agents du ministère par rapport à leurs conditions de travail. Cet "observatoire interne" est réalisé deux fois par an. L'administration vient de nous présenter les résultats de la 23<sup>ème</sup> enquête menée entre le 19 mars et le 10 avril 2012.

3215 agents du Ministère se sont prêtés à ces entretiens téléphoniques, dont 375 pour la Douane, sélectionnés aléatoirement mais dans des proportions représentatives des catégories A, B et C. Cet échantillon, renouvelé d'une enquête sur l'autre, est considéré par la méthodologie de sondage comme représentatif de la population des agents du Ministère.

<u>Question</u>	<u>Moyenne ministérielle</u>	<u>Observations</u>
<b>Le processus de modernisation engagé par le Ministère vous paraît-il indispensable ?</b>	Oui : <b>27%</b> ( <i>en baisse</i> )	<b>Chiffre DGCCRF : 8%</b>
<b>Les changements récents intervenus dans votre Direction ont eu pour elle des effets :</b>	Favorables : <b>23%</b> Défavorables : <b>54%</b> Pas de changement : <b>22%</b>	<b>Chiffre DGCCRF: défavorables : 81% !!!</b>
<b>Aujourd'hui le rythme du changement dans votre Direction vous semble :</b>	Trop rapide : <b>63 %</b> Comme il faut : <b>19 %</b> Trop lent : <b>6 %</b> Pas de changement : <b>10 %</b>	<b>(dans la Fonction Publique d'Etat, seuls 34 % des agents jugent le rythme de changement trop rapide, et seulement 14% en FP hospitalière !)</b>
<b>Diriez-vous que la qualité de service rendu aux usagers par votre Direction</b>	S'améliore : <b>28 %</b> Se dégrade : <b>36 %</b> Reste stable : <b>33 %</b>	<b>Chiffre DGCCRF : se dégrade : 70%</b>
<b>Dans les prochaines années, vous estimez que votre situation personnelle au Ministère va :</b>	S'améliorer : <b>13 %</b> Se dégrader : <b>52 %</b> Rester la même : <b>31 %</b>	
<b>Etes-vous satisfait de travailler au Ministère ?</b>	Oui : <b>84 %</b>	<b>(chiffre très élevé par rapport à la moyenne nationale des salariés : stabilité de l'emploi + primes)</b>
<b>Diriez-vous que votre motivation au travail :</b>	Augmente : <b>11 %</b> Reste stable : <b>55 %</b> Diminue : <b>32 %</b>	<b>Chiffre DGCCRF : diminue :43%)</b>
<b>Le climat social au sein de votre service vous semble-t-il bon ?</b>	Oui : <b>47 %</b>	<b>Chiffre DGCCRF : 34%</b>
<b>Estimez-vous les agents prêts à participer à des actions revendicatives ?</b>	Oui : <b>22 %</b>	<b>Chiffre DGCCRF : 29%</b>
<b>Estimez-vous avoir été victime de discrimination, cette dernière année, sur votre lieu de travail ?</b>	Oui : <b>7%</b>	<b>(moyenne Fonction Publique d'Etat : 13%)</b>



# Fédération CFTC-Finances

✉ Bât. Condorcet – 6 rue Louise Weiss – 75703 PARIS CEDEX 13

tél : 01.44.97.32.71 fax : 01.44.97.33.11 E-mail : [federation-cftc@syndicats.finances.gouv.fr](mailto:federation-cftc@syndicats.finances.gouv.fr)

Pour compléter ce panorama on peut ajouter qu'aujourd'hui :

- **92 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leurs horaires de travail
- **81 %** des agents du Ministère sont satisfaits de l'équilibre vie privée – vie professionnelle (*moyenne Fonction Publique d'Etat : 64%*)
- **82 %** des agents du Ministère sont satisfaits du contenu de leur travail (*moyenne Fonction Publique : 73 %*)
- **77 %** des agents du Ministère sont satisfaits des possibilités de formation professionnelle (*moyenne Fonction Publique : 56%*)
- **76 %** des agents du Ministère estiment que leurs conditions de travail se dégradent, ce chiffre croissant à chaque enquête (seulement **4 %** estiment qu'elles s'améliorent)
- **32%** des agents du Ministère estiment être très stressés au travail, les plus stressés se retrouvant à la DGFIP, et notamment pour les cadres supérieurs dont le niveau de stress s'avère équivalent à celui que l'on trouve chez les cadres du privé)
- **Chez un tiers** des agents du Ministère, la motivation au travail diminue (chez 40% de l'ensemble des salariés français)
- **67 %** des agents du Ministère estiment être très ou trop impliqués dans leur travail
- **56 %** des agents du Ministère sont satisfaits de la répartition de la charge de travail (on peut déduire qu'à contrario, **44 %** ne le sont pas)
- **57 %** des agents du Ministère sont satisfaits de leur rémunération (*moyenne Fonction Publique : 41 %*). **Vivent les primes !**
- **48 %** seulement des agents du Ministère sont satisfaits de leurs possibilités d'avancement (*moyenne Fonction Publique : 49%*)
- **52 %** seulement des agents du Ministère sont satisfaits de la manière dont leur travail est reconnu (*moyenne Fonction Publique : 54 %*)
- **67 %** des agents du Ministère (chiffre en baisse) estiment que l'Intranet directionnel est une source fiable d'informations à propos des réformes en cours, et **65 %** estiment que les organisations syndicales sont également une source fiable d'informations. **53 %** font confiance à leur hiérarchie directe pour les informations et seulement **52 %** au journal Echanges.

**La question des effectifs reste la principale préoccupation des agents (44% d'entre eux estimant que ce sujet est celui qui revient le plus souvent dans les discussions entre collègues). Le thème du non remplacement d'un départ à la retraite sur deux (ou deux sur trois selon les directions) et de ses conséquences sur l'organisation du travail devient aussi présent, dans les conversations, que celui des réorganisations ou restructurations de services.**

## A noter:

\* En mai 2001, seuls 26% des agents du Ministère estimaient que le rythme des changements était trop rapide. **Aujourd'hui ce chiffre s'élève à 65 % !!!** Que s'est-il donc passé en une décennie de fol emballement ? Et pour quel résultat ?...

\* Pour la première fois depuis que cet observatoire existe (douze ans), il a été fait mention, lors d'un récent groupe de travail en Douane sur la prévention de la souffrance au travail, de la nécessité de « tirer les enseignements des observatoires internes ministériels ». **Comme quoi, tout est question de patience !...**