



# Ministères économiques et financiers

Observatoire interne

Vague 31 (juin-juillet 2016)

Ipsos - Leadership & Engagement ADvisory, 19 septembre 2016

© 2016 Ipsos - Tous droits réservés.

*Le présent document constitue la seule et entière propriété d'Ipsos ("Ipsos") qui conserve l'ensemble des droits d'auteurs et autres droits relatifs, notamment, aux marques, technologies, méthodologies, analyses et savoir-faire d'Ipsos contenus ou issus de ce document. Le destinataire de ce document s'engage à en maintenir le caractère confidentiel et à ne pas divulguer, tout ou partie de son contenu, à des tiers sans l'accord préalable et écrit d'Ipsos. Le destinataire s'engage à n'utiliser ce document que pour son propre compte (et, le cas échéant, celui de ses filiales concernées), dans le seul but de considérer l'offre de services d'Ipsos, à l'exclusion de toute autre utilisation.*

GAME CHANGERS



# 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.

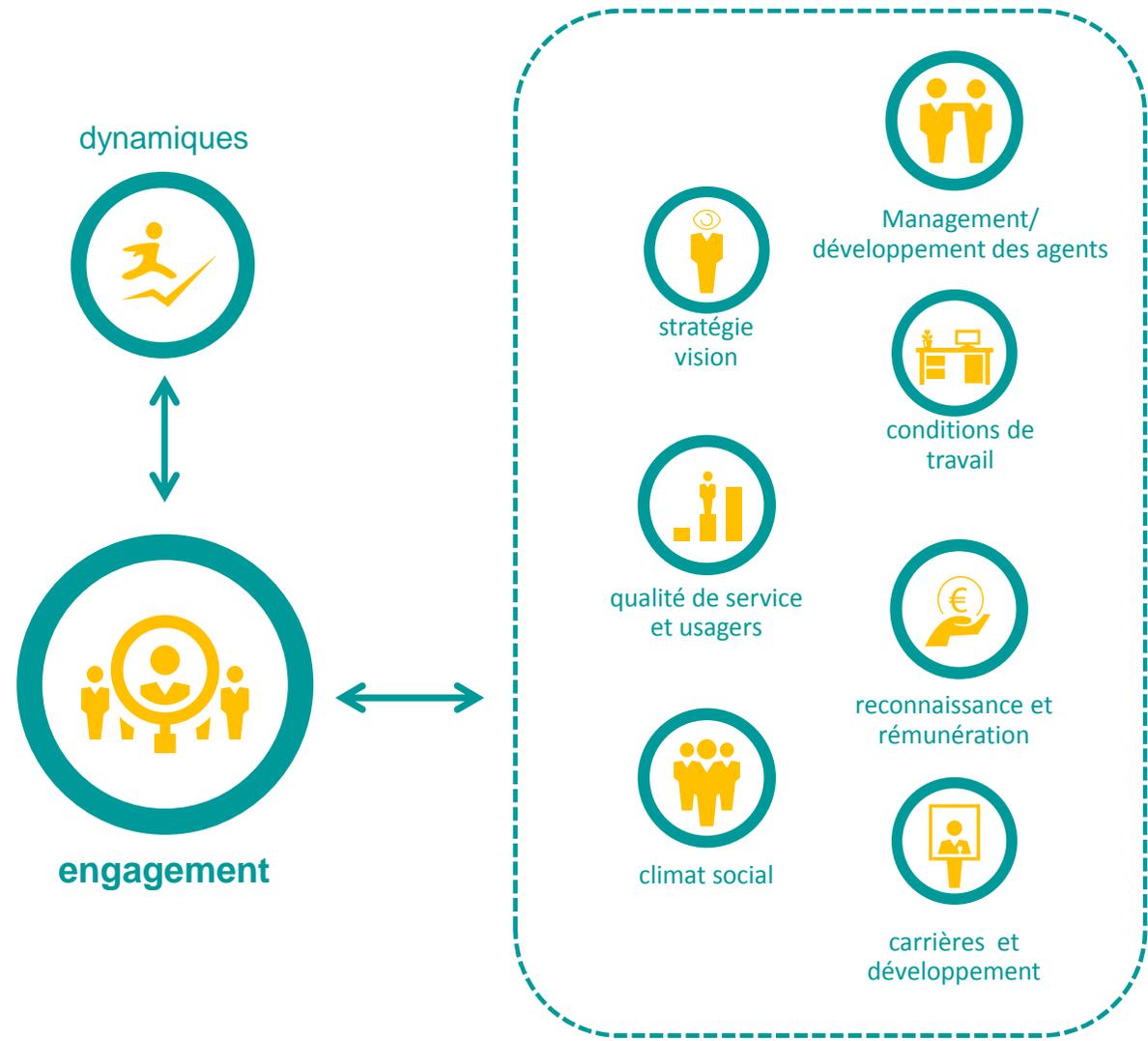
## Modalités de réalisation

- Enquête téléphonique réalisée par Ipsos du **3 juin au 4 juillet 2016** auprès d'un échantillon de 3108 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
<b>Ensemble</b>	3108	3108
<b>DGFIP</b>	1815	2395
<b>DGDDI</b>	440	356
<i>Dont branche opérations commerciales</i>	154	131
<i>Dont branche surveillance</i>	170	144
<i>Dont administration générale</i>	99	69
<b>DGCCRF</b>	216	66
<b>INSEE</b>	310	106
<b>DGE</b>	81	31
<b>SECRETARIAT GENERAL</b>	115	58
<b>AUTRES DIRECTIONS</b>	131	96
<b>Catégorie A</b>	949	962
<i>Dont A+</i>	300	319
<b>Catégorie B</b>	1261	1250
<b>Catégorie C</b>	898	896
<b>Administration centrale</b>	593	283
<b>Services déconcentrés</b>	2515	2825

# Trame d'analyse



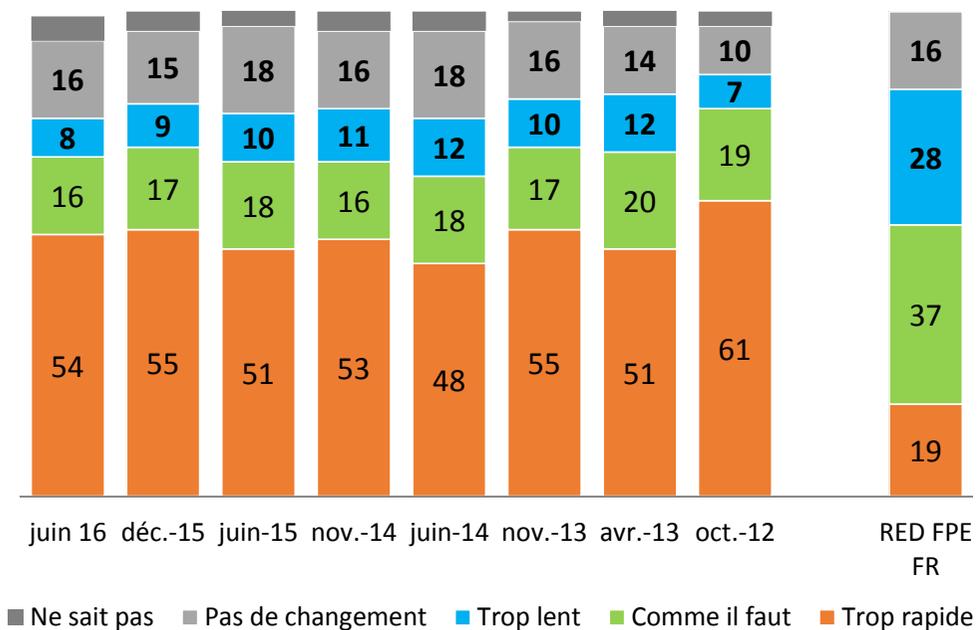
# Dynamiques

Quelle perception de la situation d'ensemble des directions de Bercy aujourd'hui ? Quels sujets de préoccupation ?

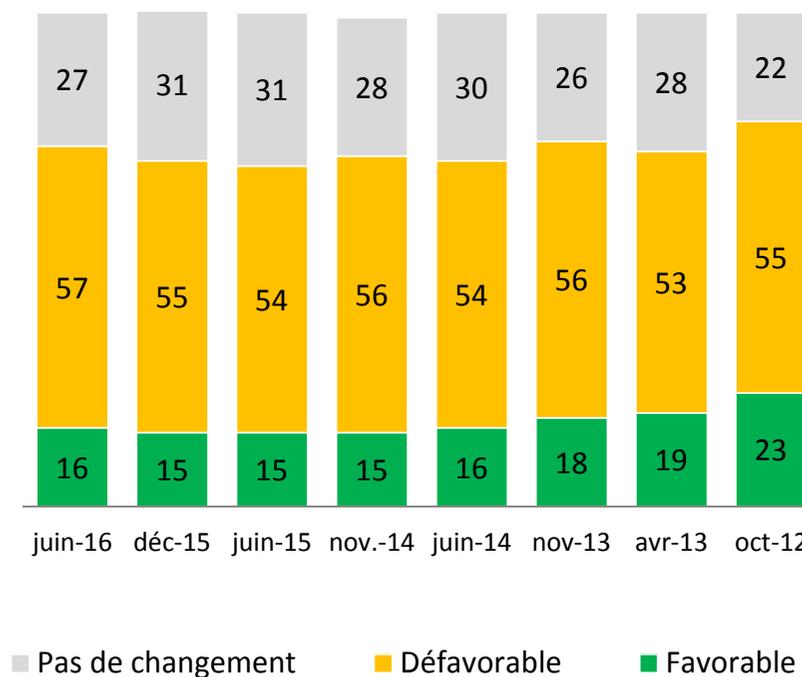


# DES CHANGEMENTS TOUJOURS TRÈS PRÉGNANTS

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...? (%)

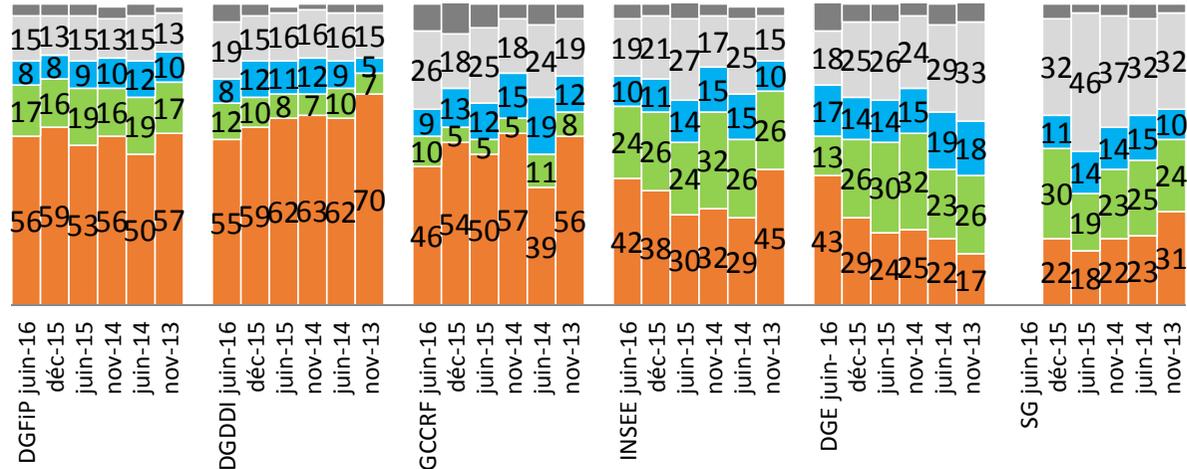




# UNE VAGUE QUI CONFIRME DES TENDANCES DÉJÀ PERCEPTIBLES SUR L'ANNÉE PASSÉE

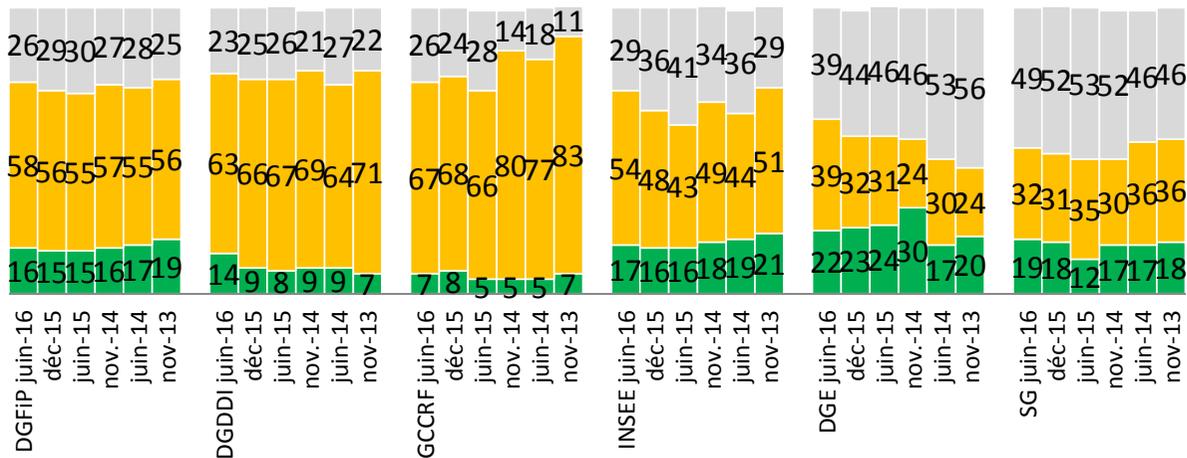
Le rythme du changement dans votre Direction vous semble aujourd'hui...? (%)

- 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...? (%)

- Favorable
- Défavorable
- Pas de changement



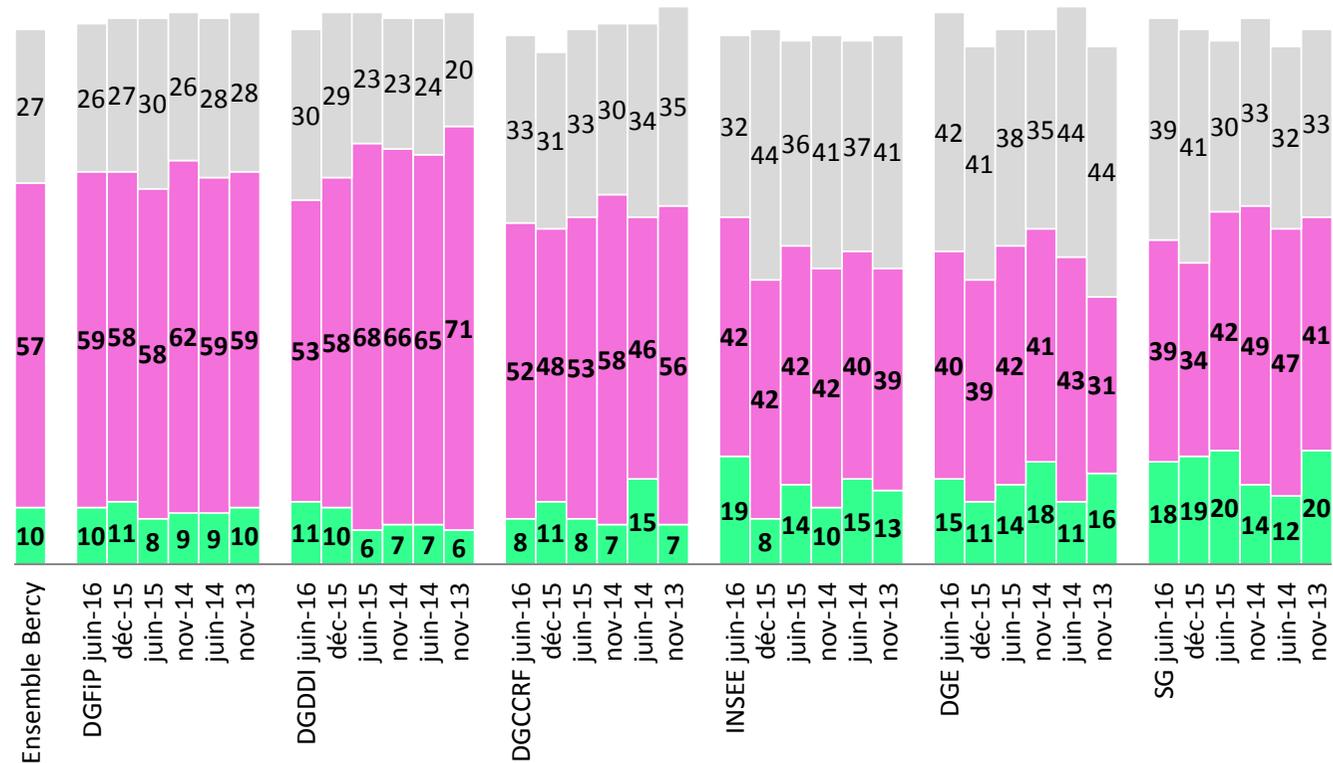


# DES ANTICIPATIONS POUR L'AVENIR TOUJOURS PESSIMISTES

→ 'normalisation' des perceptions à la douane avec retour à des résultats en ligne avec les autres directions à réseau

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

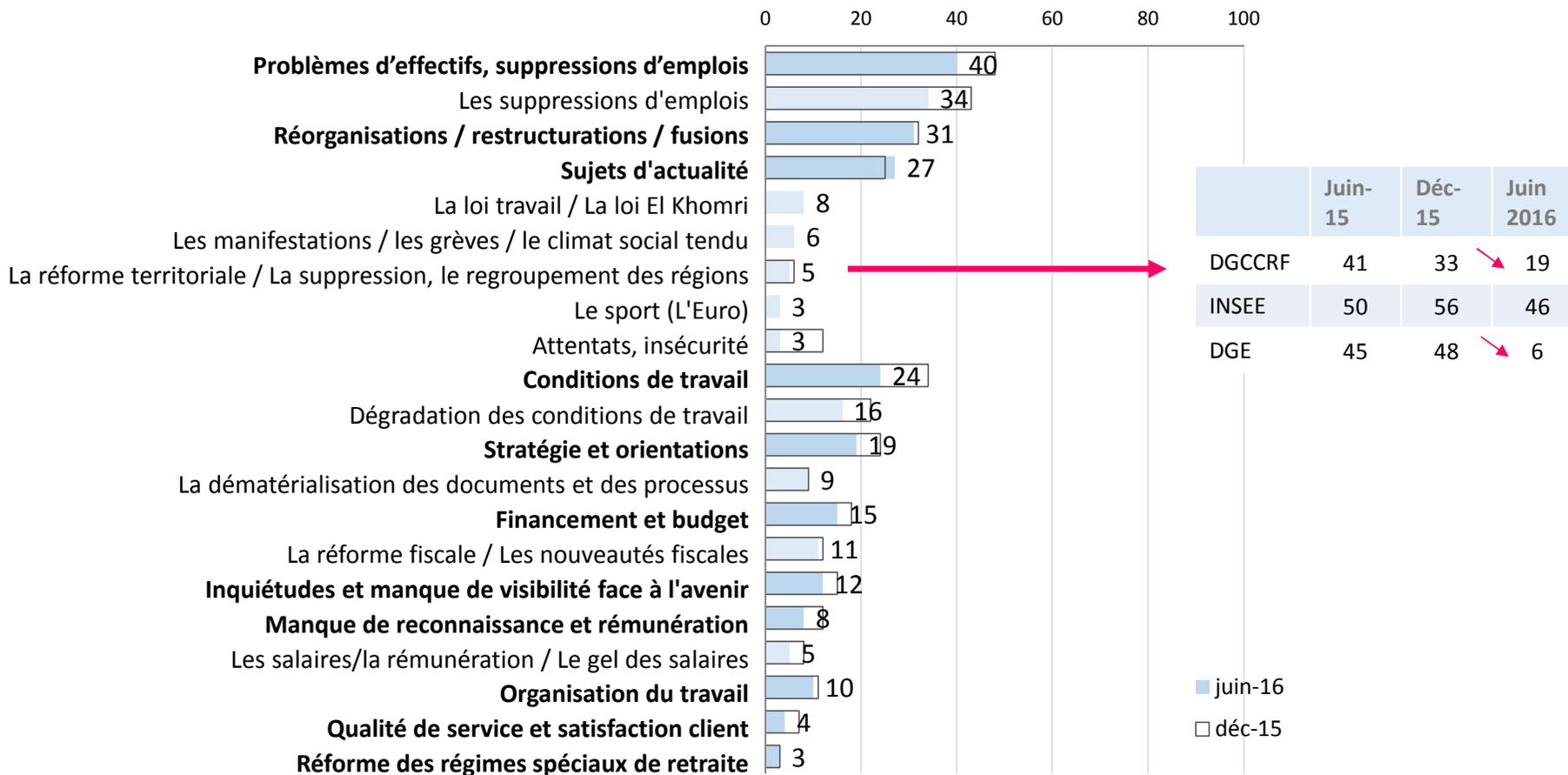
- Va rester la même
- Va se dégrader
- Va s'améliorer





# LES SUJETS DONT ON PARLE

## → MONTÉE DES SUJETS DE DISCUSSION EXTERNE, REcul DE LA RÉFORME TERRITORIALE



# Engagement

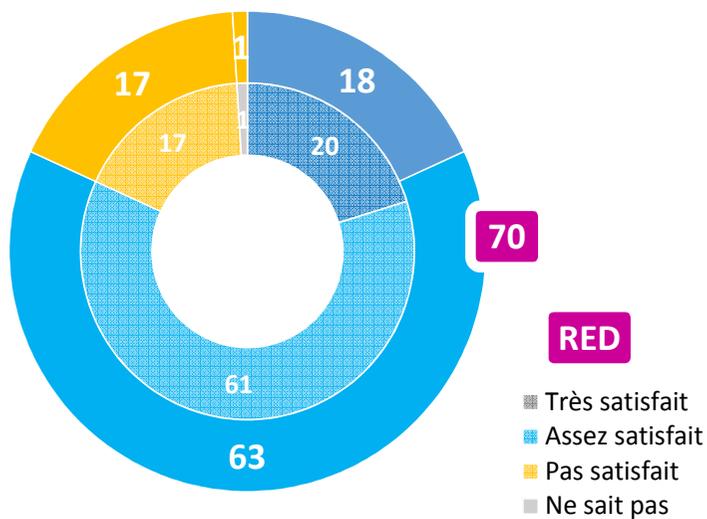
Deux principaux piliers : satisfaction et motivation



# ENGAGEMENT : UNE FRAGILISATION SUR LE PILIER MOTIVATION

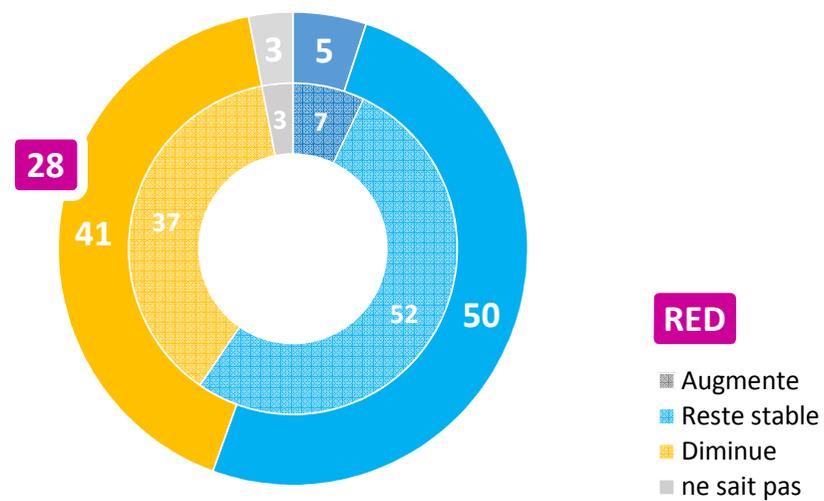
## Satisfaction

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



## Motivation

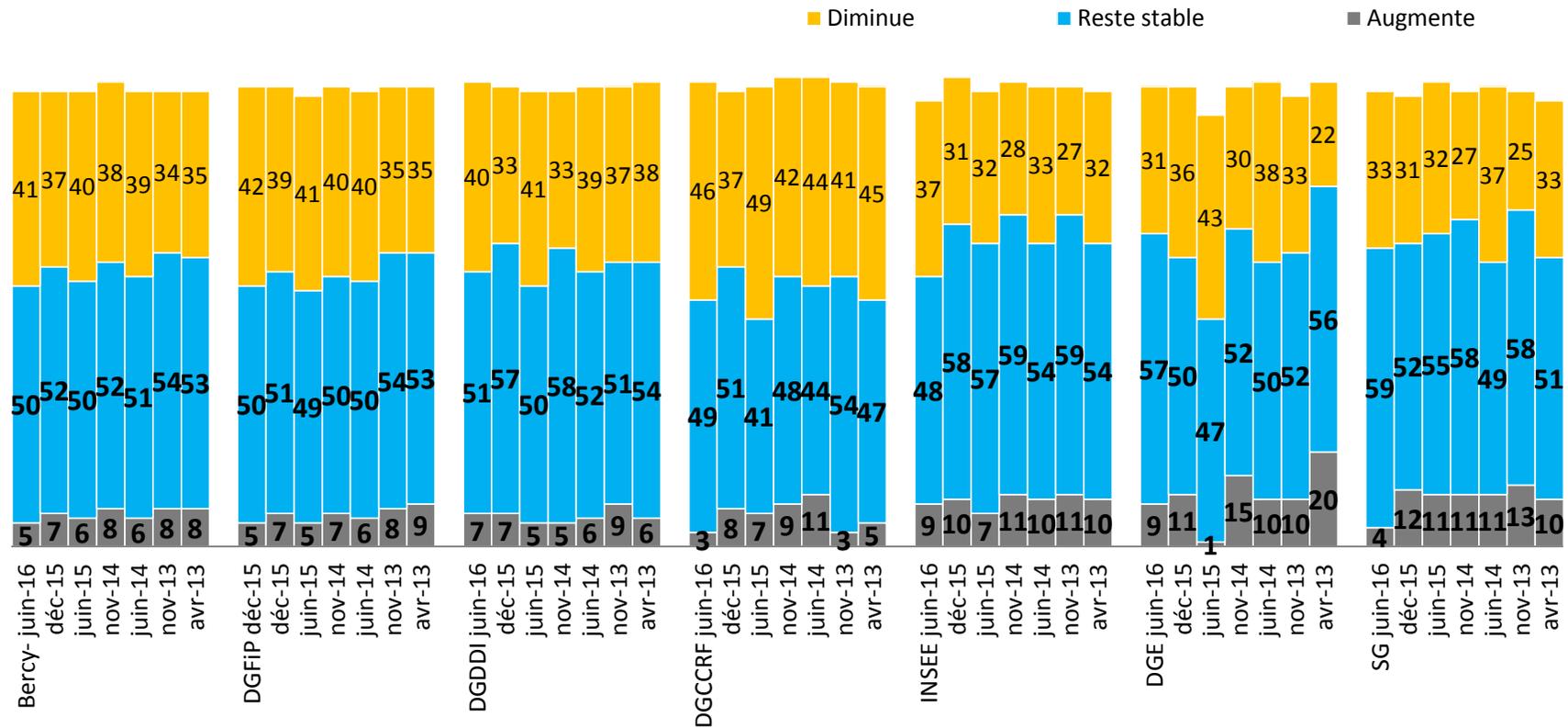
Diriez-vous que votre motivation...? (%)





# 41% DÉCLARENT UNE MOTIVATION EN DIMINUTION

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

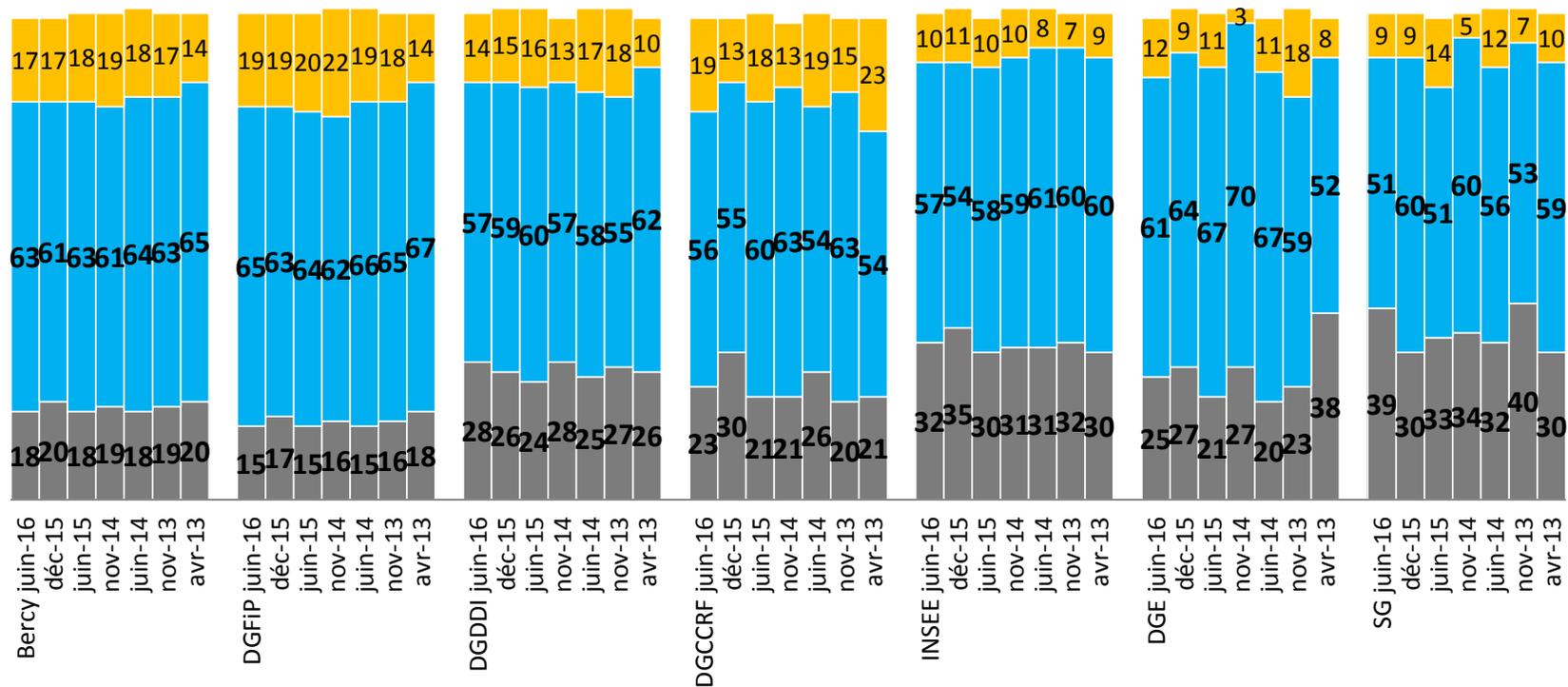




# UNE SATISFACTION DE TRAVAILLER AU SEIN DES MINISTÈRES ÉLEVÉE ET STABLE

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

■ Pas satisfait ■ Assez satisfait ■ Très satisfait



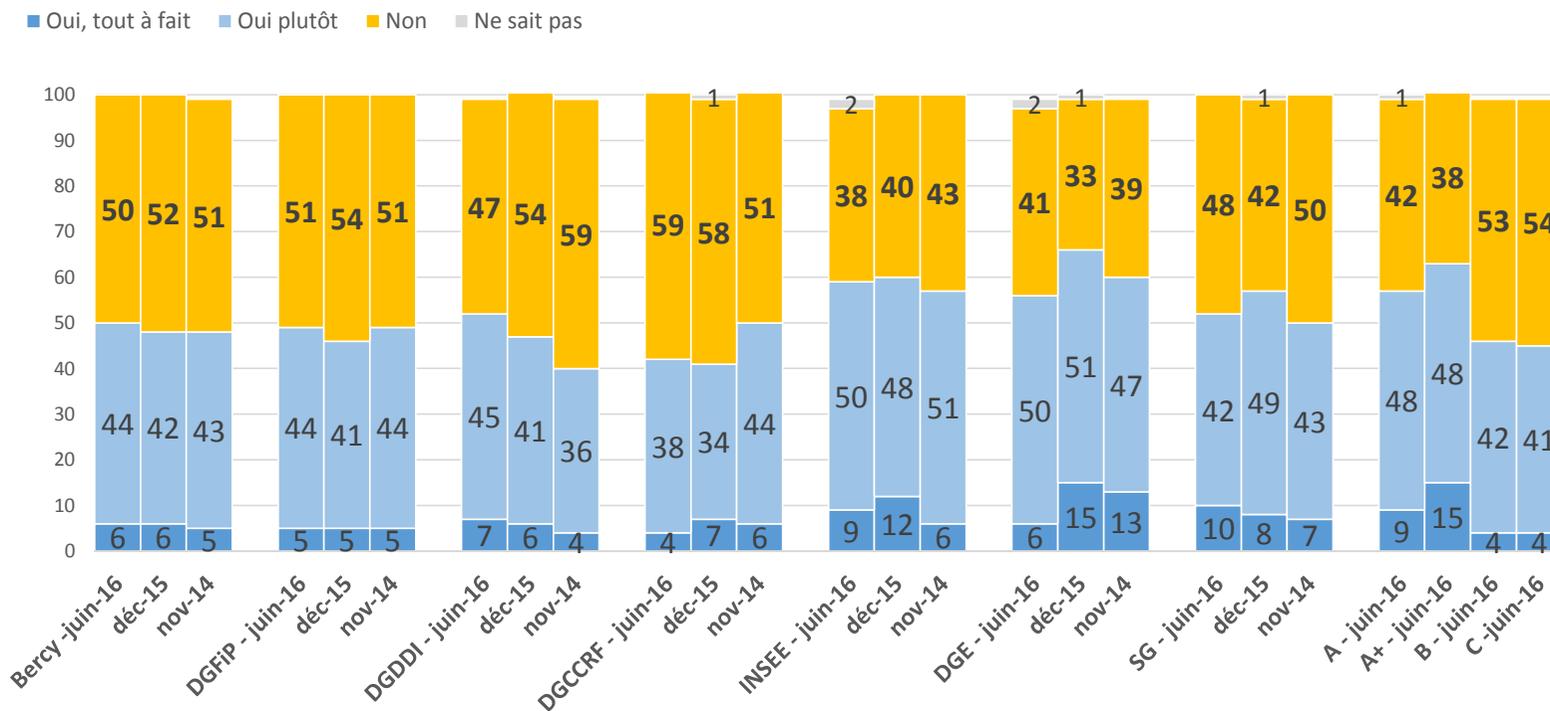
# Information

Information sur les réformes, sources  
d'information



# 50% DES AGENTS SONT BIEN INFORMÉS SUR LES RÉFORMES/ PROJETS EN COURS DANS LEURS DIRECTIONS

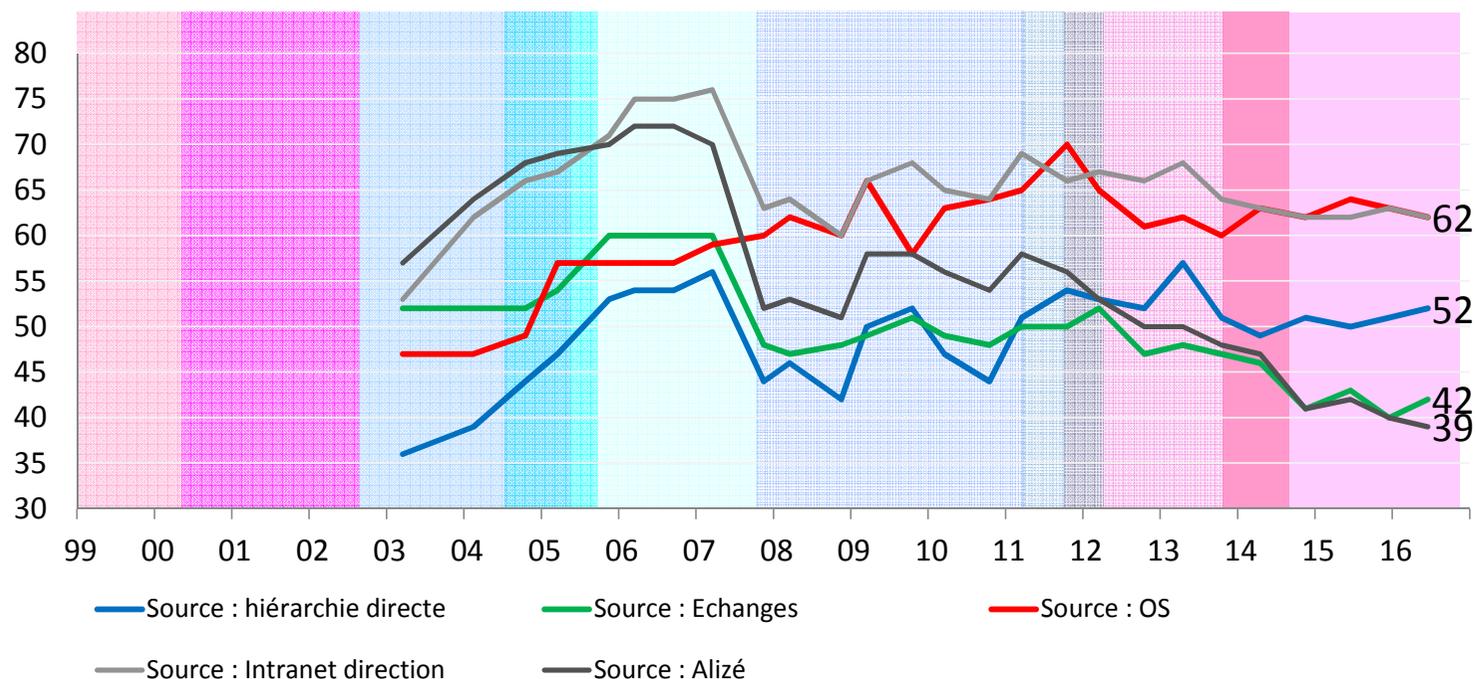
Diriez-vous que vous êtes bien informé sur les réformes et projets en cours au sein de votre direction ? (% ST D'accord)





# UNE LÉGÈRE REMONTÉE DE LA HIÉRARCHIE DIRECTE SUR CETTE VAGUE. LES OS ET L'INTRANET DIRECTIONNEL RESTENT EN TÊTE

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)



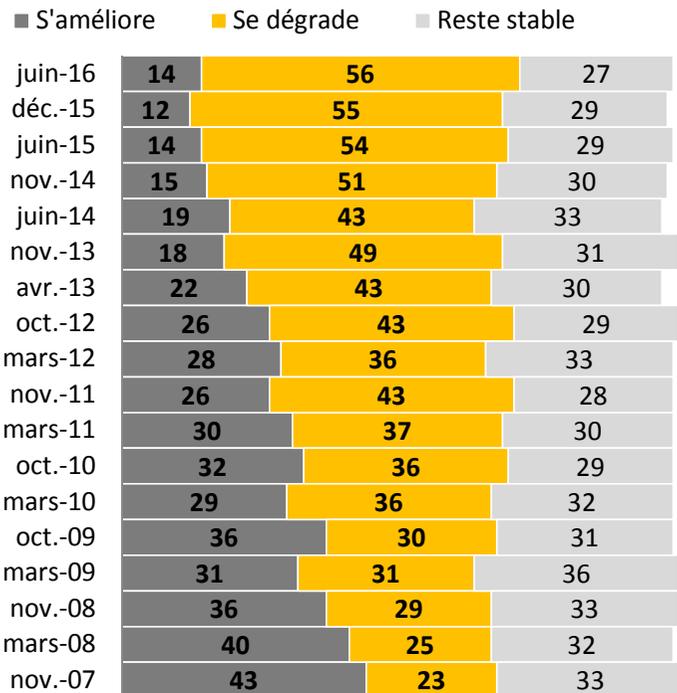
# Qualité de service aux usagers

Évolution de la qualité de service, satisfaction sur la qualité de service

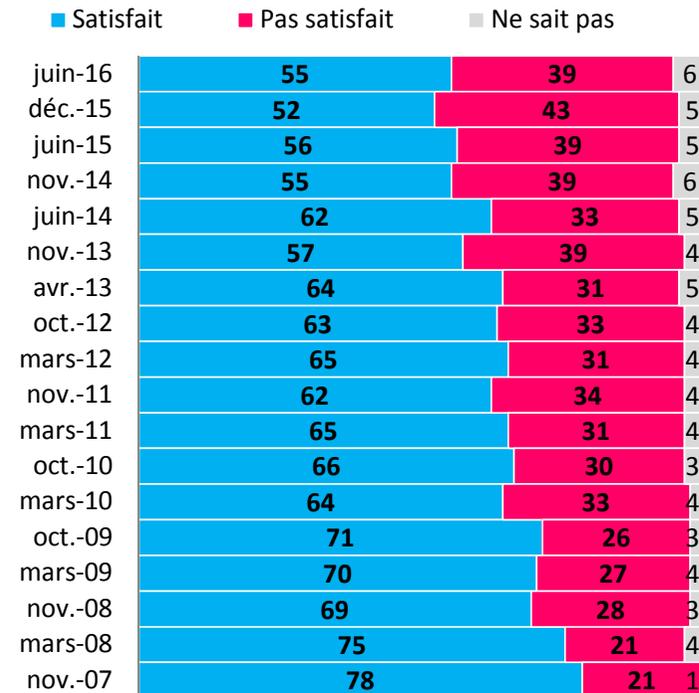


# DES AGENTS QUI RESTENT TRÈS PARTAGÉS SUR LA QUALITÉ DE SERVICE RENDUE AUX USAGERS → STABILITÉ DEPUIS NOVEMBRE 2014

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...? (%)

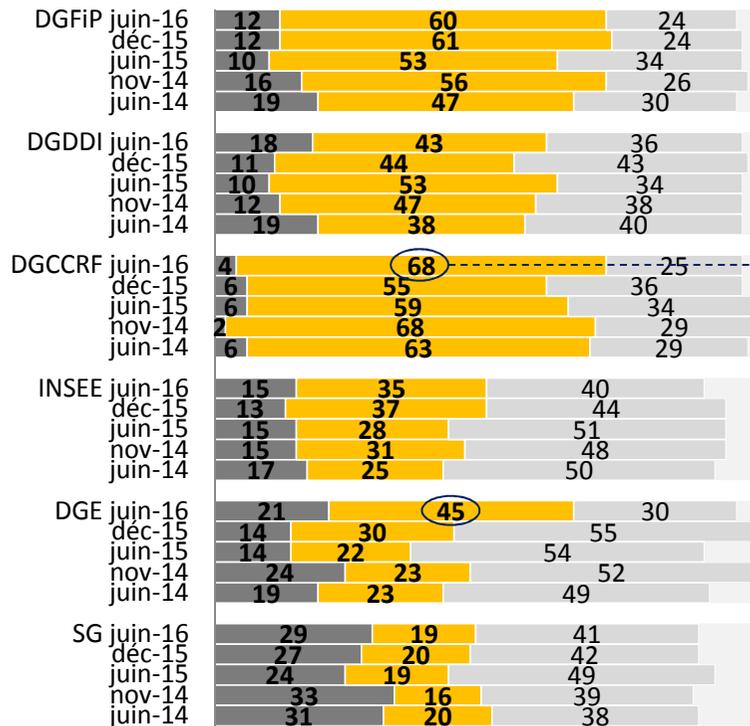




# DGE : une dégradation des perceptions DGCCRF : satisfaction en hausse mais craintes d'une nouvelle dégradation

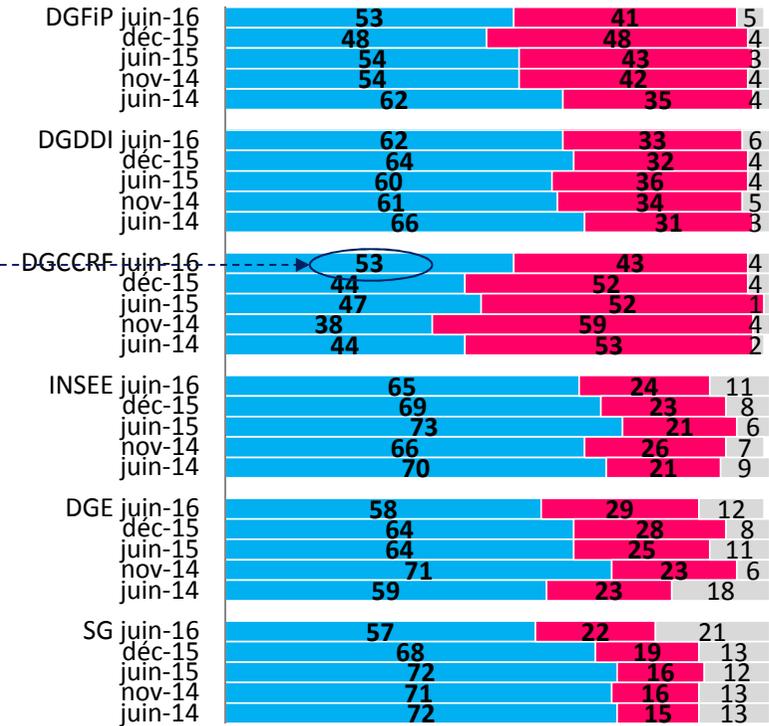
En ce qui concerne la qualité du service aux usagers, pouvez-vous me dire si d'après vous la situation au sein de votre Direction...? (%)

■ S'améliore ■ Se dégrade ■ Reste stable ■ Ne sait pas



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

■ Satisfait ■ Pas satisfait ■ Ne sait pas



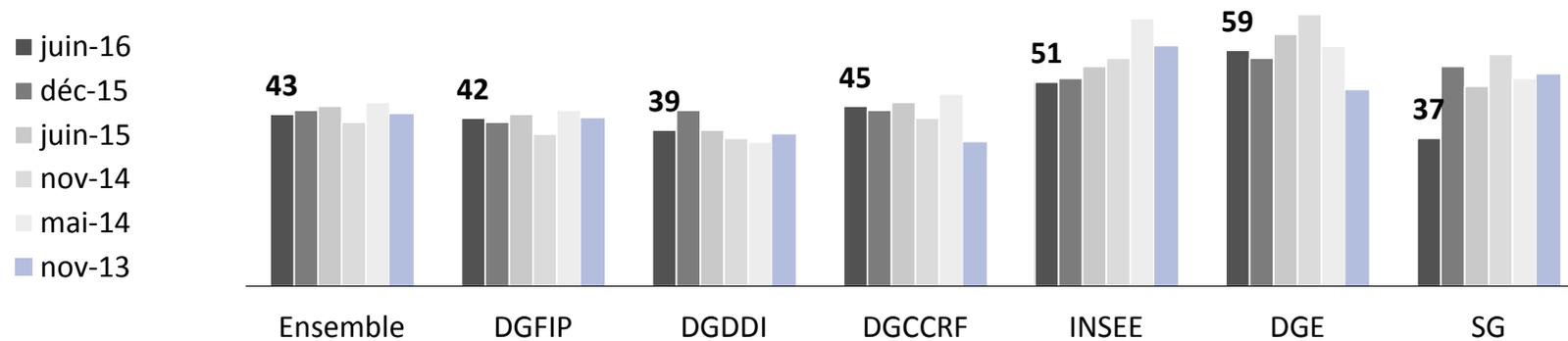
# Climat social

Climat, conflictualité potentielle

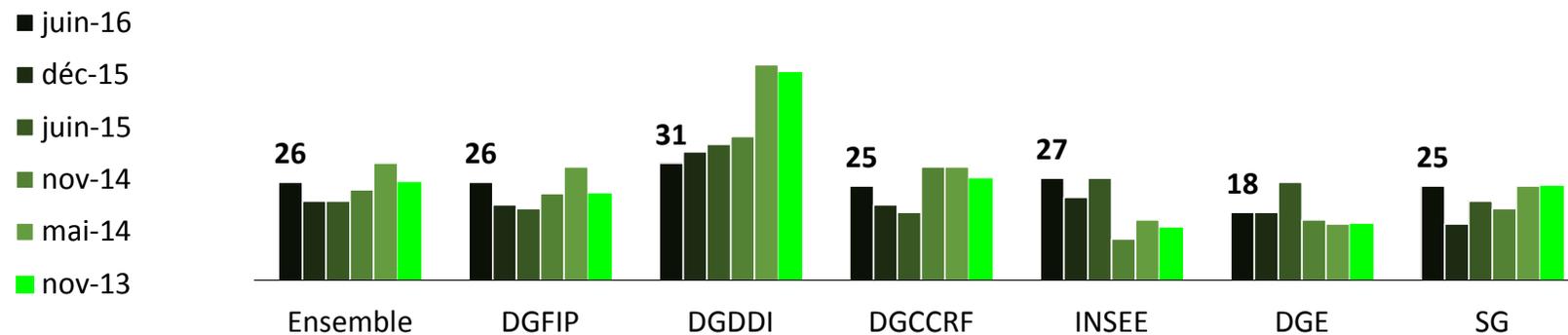


## DES EVOLUTIONS CONTRASTEES SELON LES DIRECTIONS → très peu de contagion des mouvements sociaux du printemps sur le climat interne aux ministères

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



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



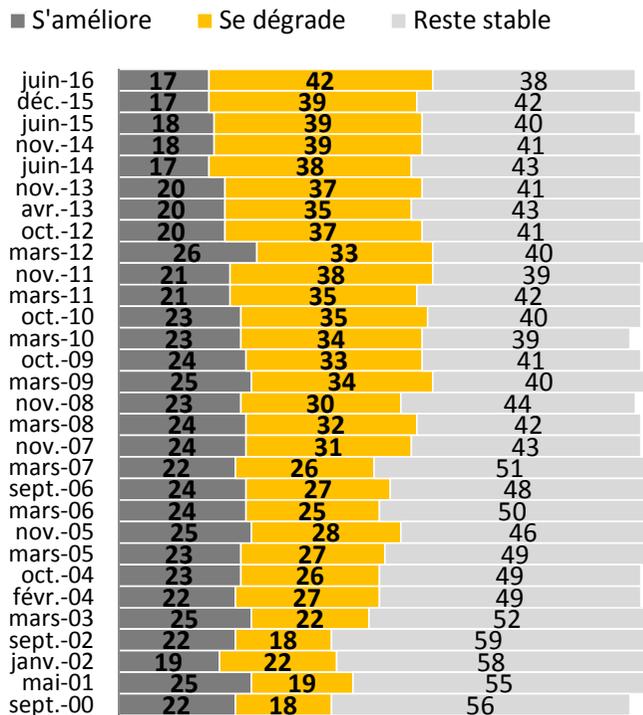
# Management & développement

Relations à la hiérarchie, intérêt du travail, possibilité de faire passer ses idées...



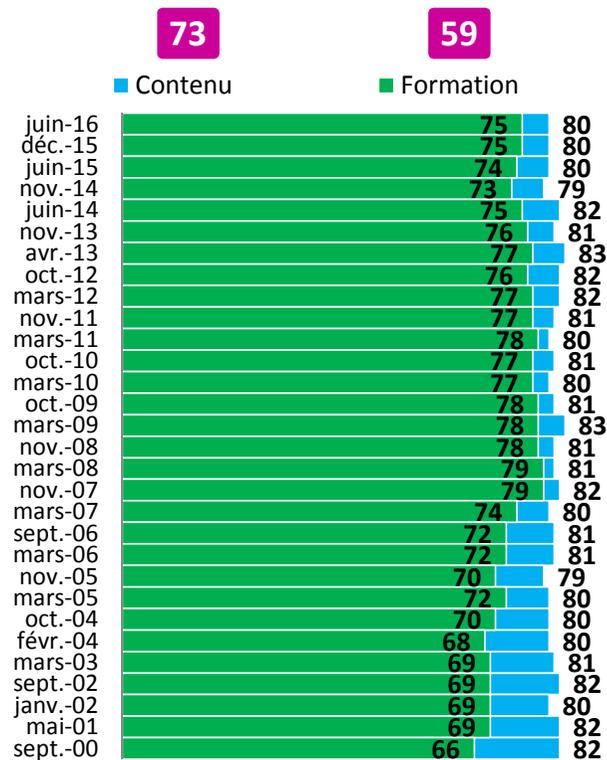
# UNE SATISFACTION TOUJOURS TRÈS ÉLEVÉE ET SOLIDE – DES CRAINTES DE VOIR LA SITUATION SE DÉGRADER (+3 POINTS EN 6 MOIS)

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)

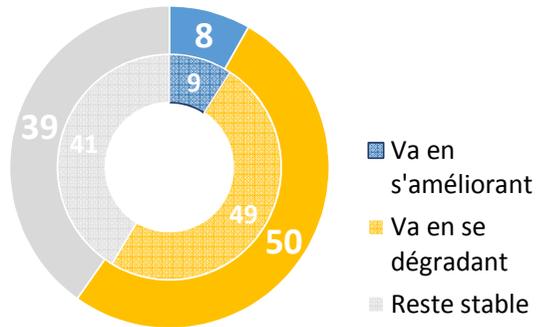
**RED**



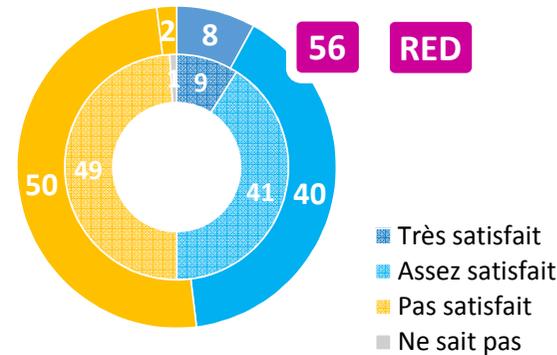


# DE BONNES RELATIONS AVEC LA HIÉRARCHIE DES ATTENTES EN TERMES D'ÉCOUTE ET DE POSSIBILITÉ DE FAIRE PASSER SES IDÉES

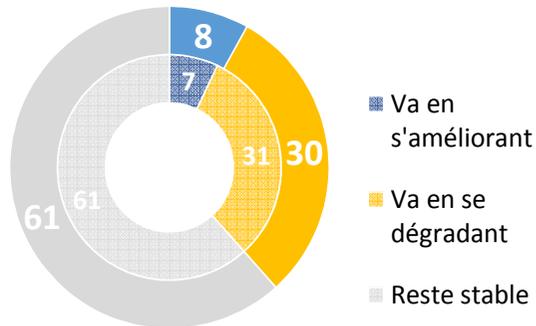
En ce qui concerne l'écoute des agents, pouvez-vous me dire si la situation au sein de votre Direction...? (%)



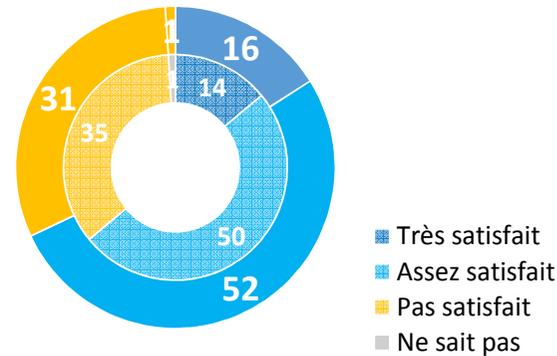
Êtes-vous satisfait de la possibilité de faire passer ses idées...? (%)



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



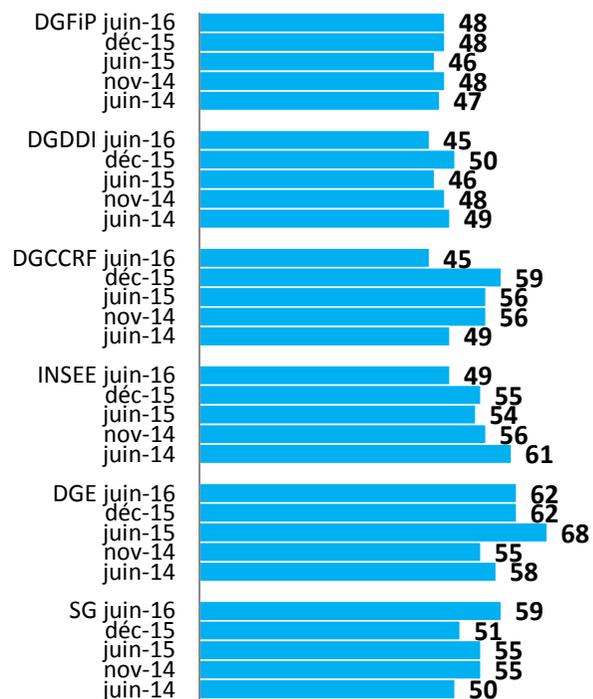
Êtes-vous satisfait des relations avec la hiérarchie...? (%)



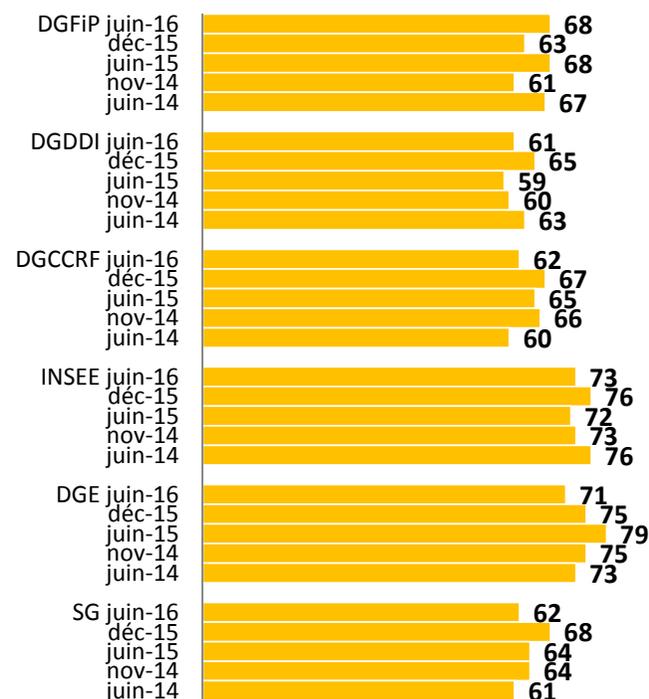


# FAIRE PASSER SES IDÉES : FORT RETRAIT SUR L'INSEE ET LA DGCCRF

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



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

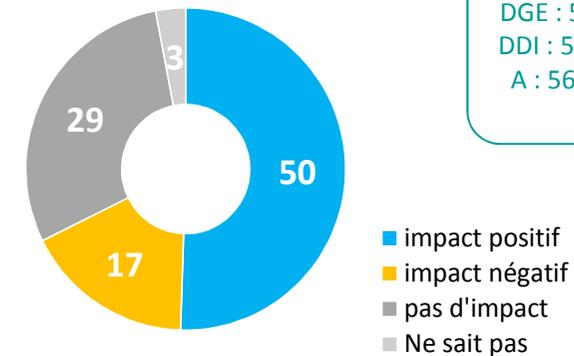




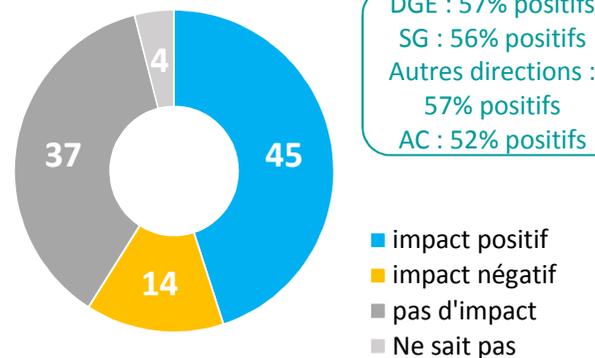
# LA DIGITALISATION : UN CHANGEMENT PLUTÔT BIEN PERÇU AUJOURD'HUI PAR LES AGENTS

Des agents plutôt à l'aise aujourd'hui avec les nouveaux outils numériques, tant dans leur vie professionnelle (83% oui) que personnelle (81% oui)

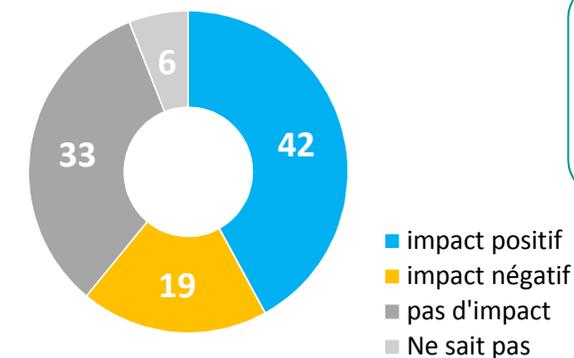
L'exercice de vos missions ? (%)



Le développement de vos compétences ? (%)



La collaboration entre les équipes ? (%)



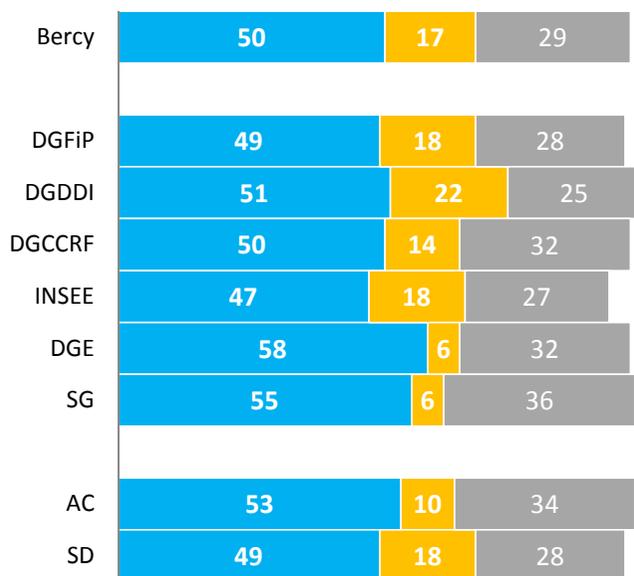
21. Diriez-vous que le développement de nouveaux outils numériques au travail (réseaux sociaux internes, e-formation, services RH en ligne, téléprocédures, ...) aura globalement un impact plutôt positif, plutôt négatif ou pas d'impact sur ... ?



# LA DIGITALISATION : UN CHANGEMENT PLUTÔT BIEN PERÇU AUJOURD'HUI PAR LES AGENTS

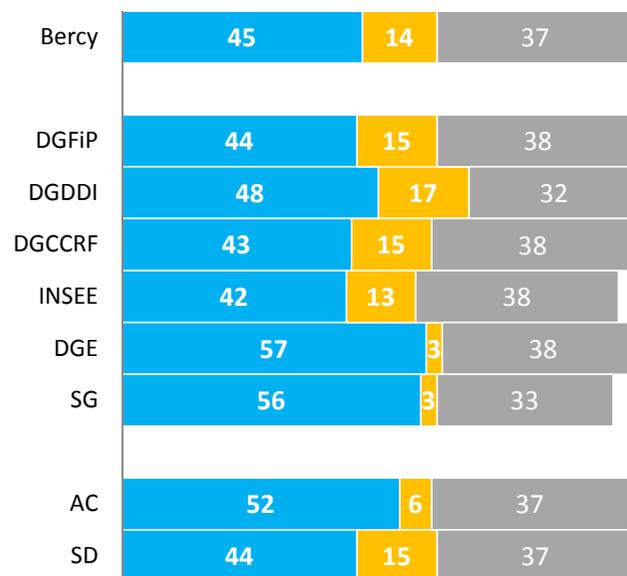
21. Diriez-vous que le développement de nouveaux outils numériques au travail (réseaux sociaux internes, e-formation, services RH en ligne, téléprocédures, ...) aura globalement un impact plutôt positif, plutôt négatif ou pas d'impact sur ... ?

L'exercice de vos missions ? (%)



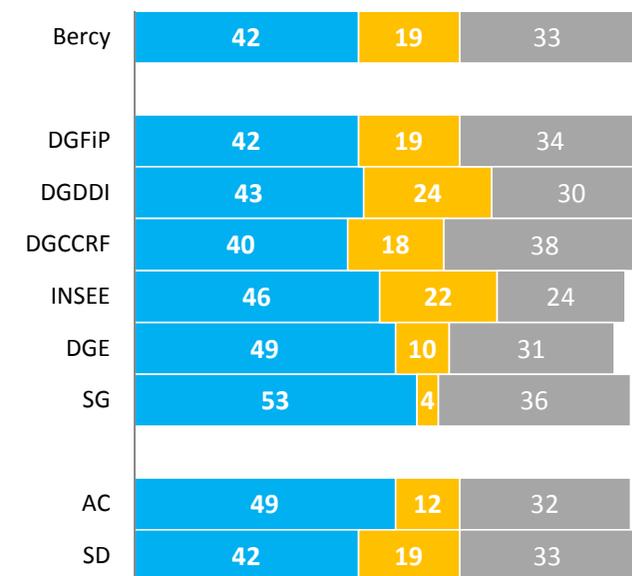
■ Impact positif ■ Impact négatif ■ Pas d'impact

Le développement de vos compétences ? (%)



■ Impact positif ■ Impact négatif ■ Pas d'impact

La collaboration entre les équipes ? (%)



■ Impact positif ■ Impact négatif ■ Pas d'impact

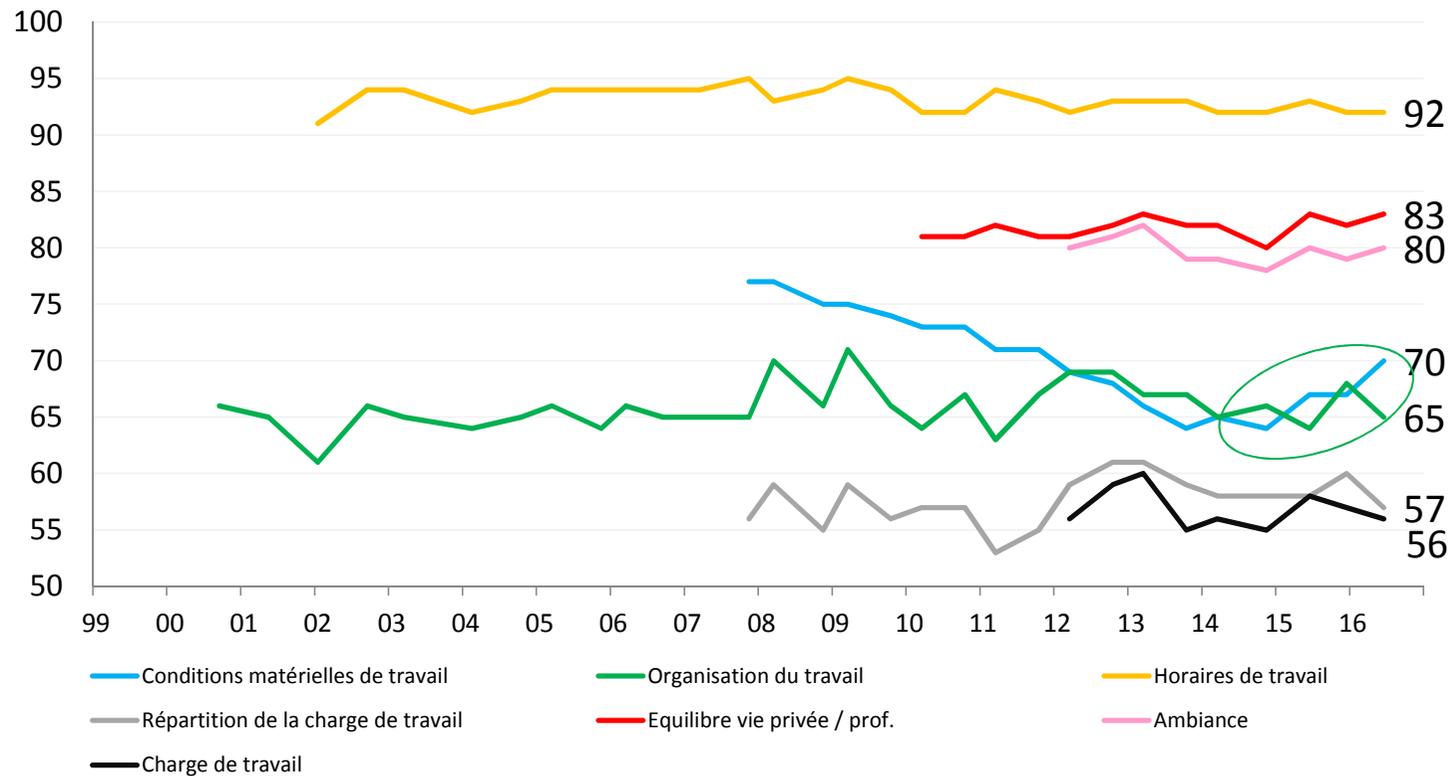
# Conditions de travail

Organisation, conditions, charge de travail, qualité de vie, stress...



## POURSUITE DE L'AMÉLIORATION DE LA SATISFACTION AUTOUR DES CONDITIONS DE TRAVAIL → à noter, c'est aussi un sujet de discussion en recul

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

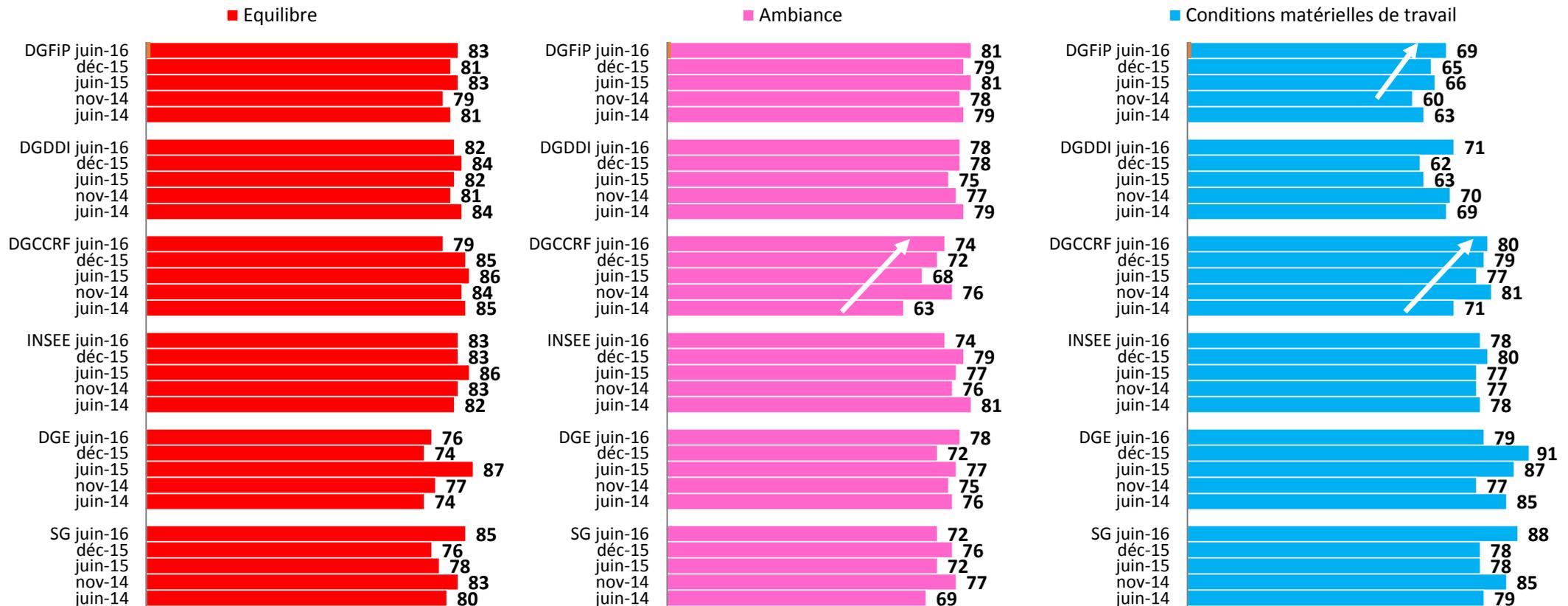




**EQUILIBRE** → toujours une moindre satisfaction à la DGE (-7 pts vs. moyenne Minefi)

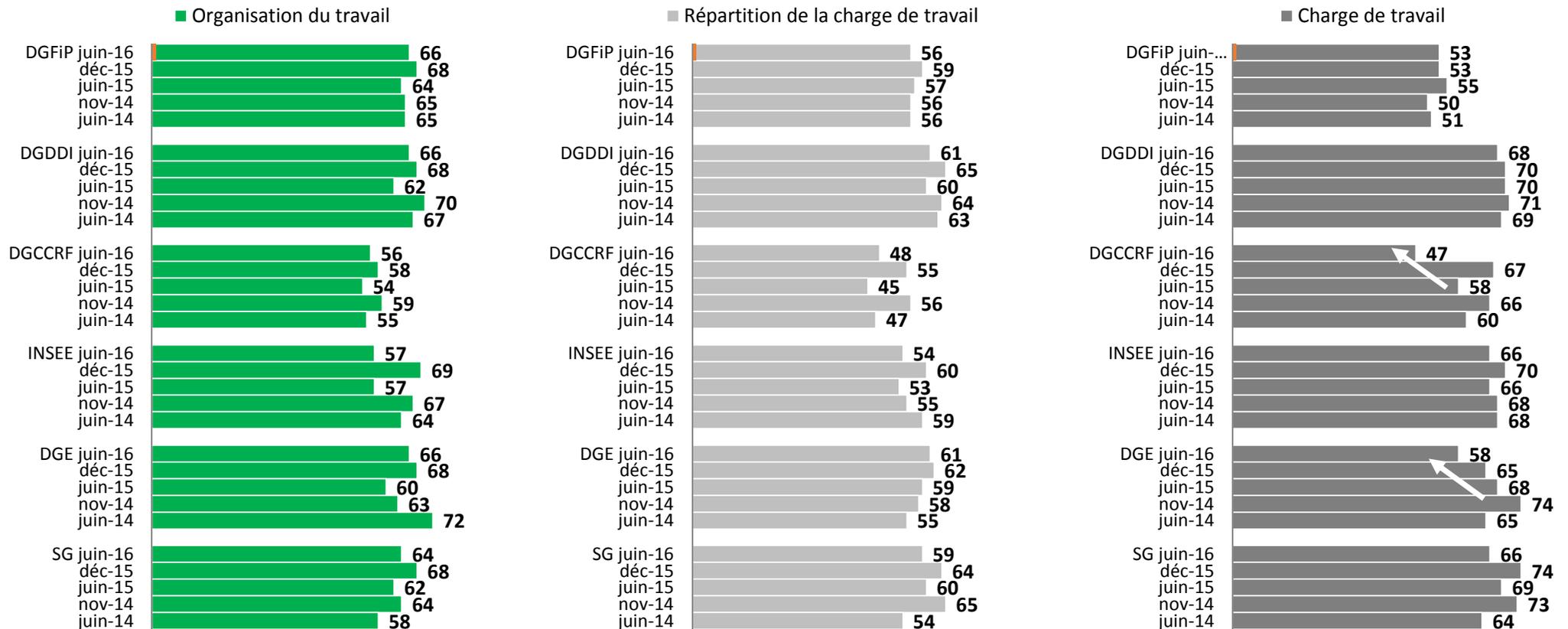
**AMBIANCE** → DGCCRF, INSEE, SG un peu en deçà de la moyenne

**CONDITIONS DE TRAVAIL** → progressions sur la DGFIP et la DGDDI mais toujours un écart par rapport aux autres directions





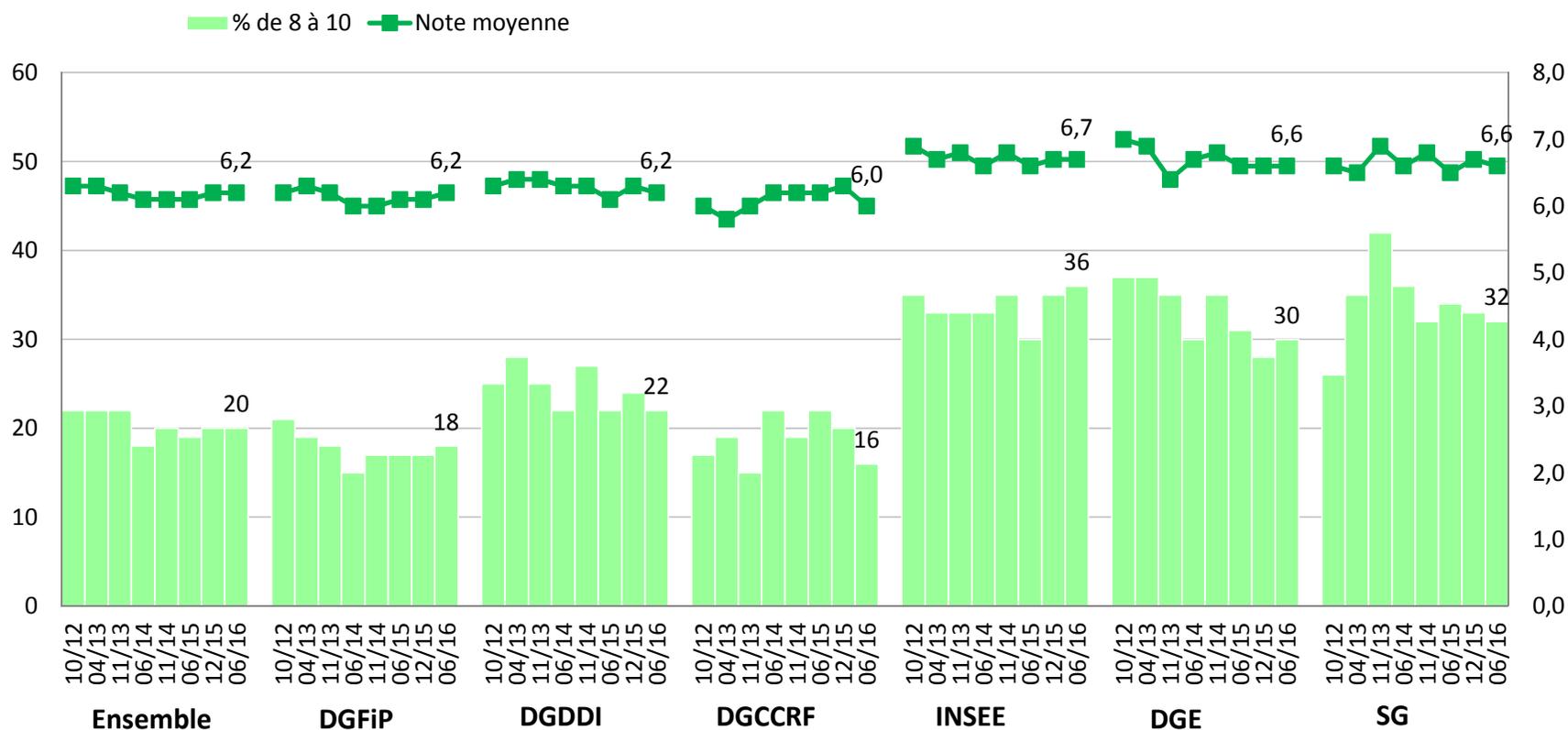
ORGANISATION → DGCCRF et INSEE en deçà de la moyenne  
 RÉPARTITION ET CHARGE DE TRAVAIL → DGCCRF, DGE, SG satisfaction en recul notable sur cette vague.





# STABILITÉ DE LA PERCEPTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL, HORMIS POUR LA DGCCRF

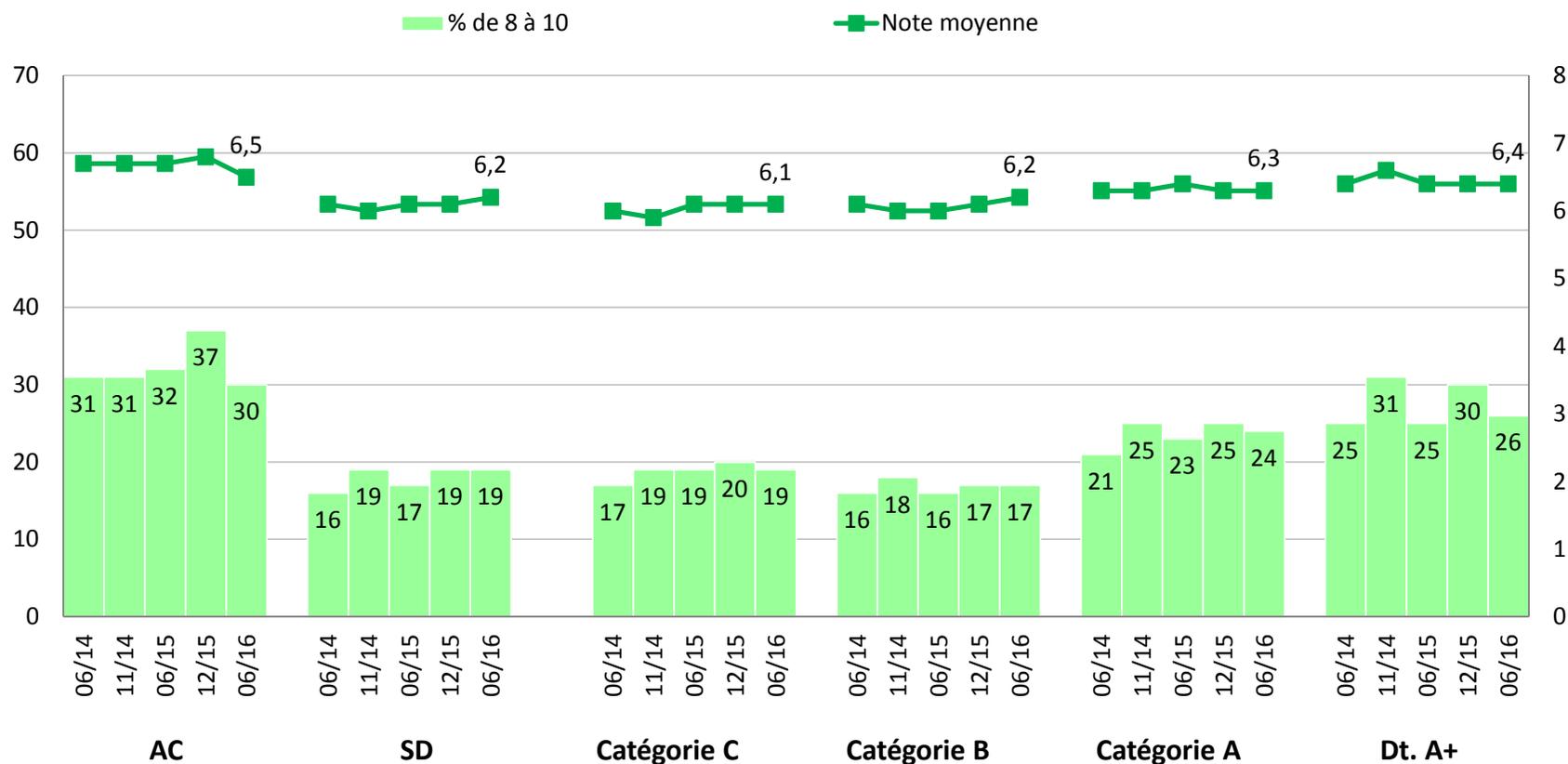
Et si, sur une échelle de 1 à 10, vous deviez noter votre qualité de vie au travail, quelle note donneriez-vous ?  
(FPE: 6,7; 41%)





# TOUJOURS UN ÉCART ENTRE AC ET SD EN TERMES DE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

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



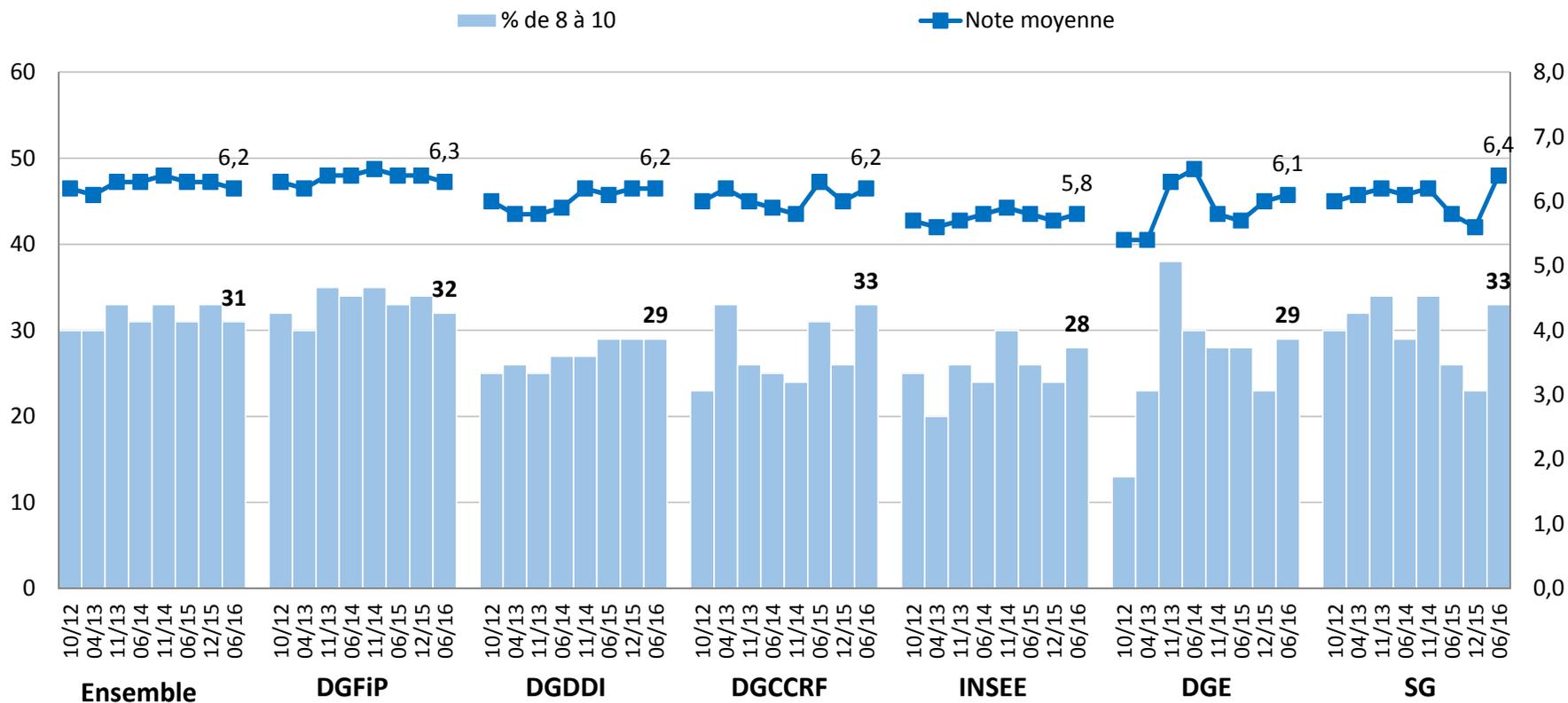


# STABILITÉ DU STRESS AU TRAVAIL AU GLOBAL, UN NIVEAU QUI RESTE CONTENU

→ FPE : NOTE MOYENNE DE 6,8/10 ET 45% DE NOTES DE 8 À 10

→ une montée des 'très stressés' sur la DGCCRF et le SG, à relier avec l'insatisfaction croissante sur la charge de travail

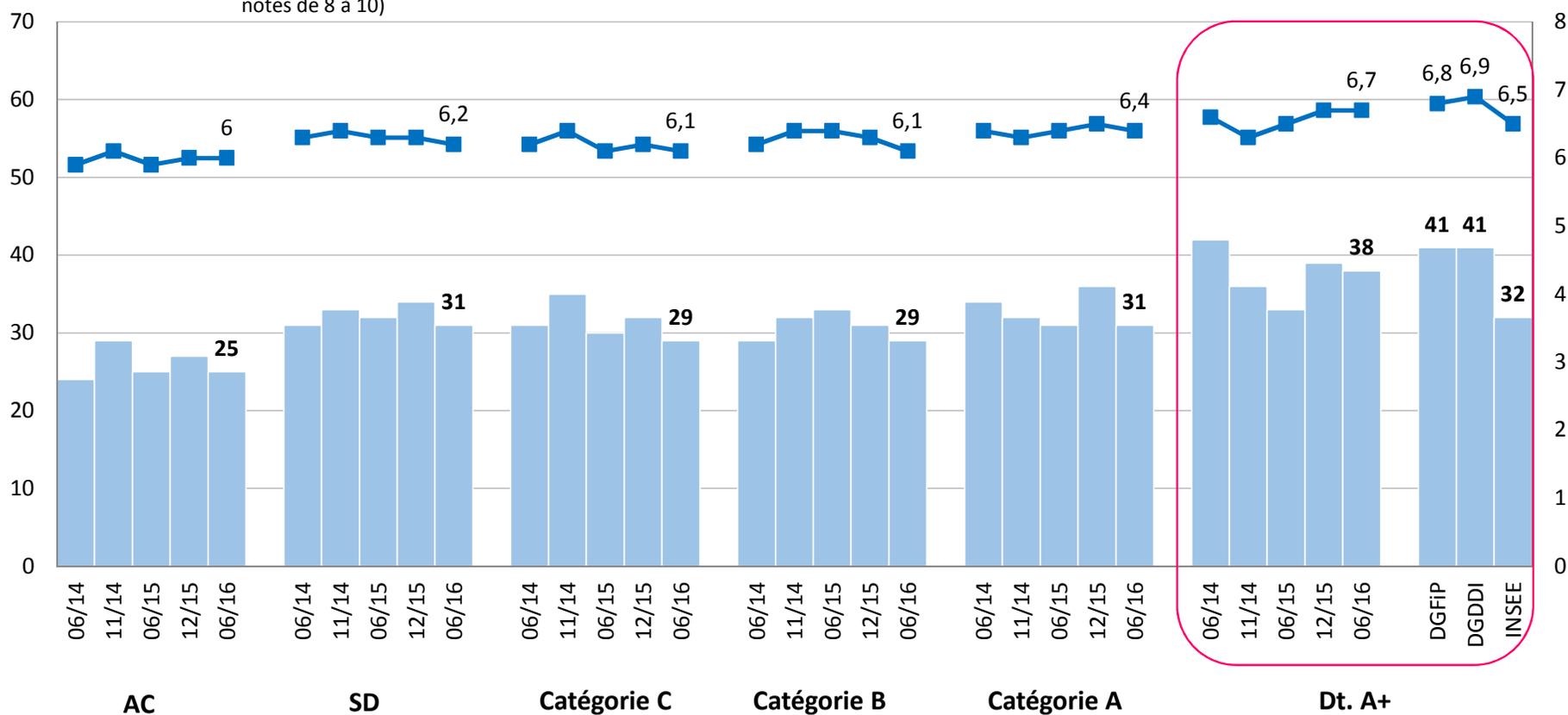
Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous la quantité de stress liée à votre travail ? (note moyenne et % de notes de 8 à 10)





# UN STRESS TOUJOURS ÉLEVÉ CHEZ LES A+ DE LA DGFIP ET DE LA DGDDI

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)



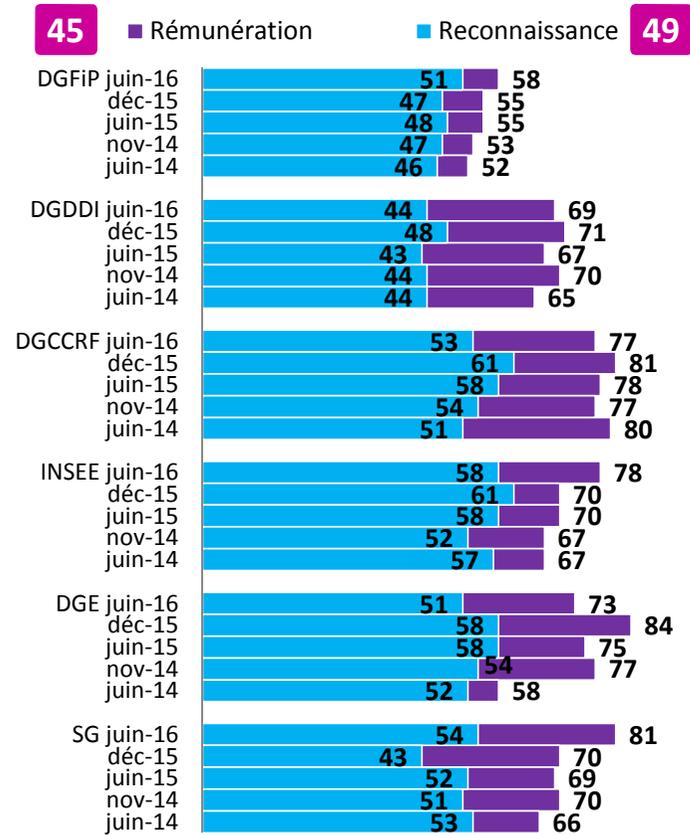
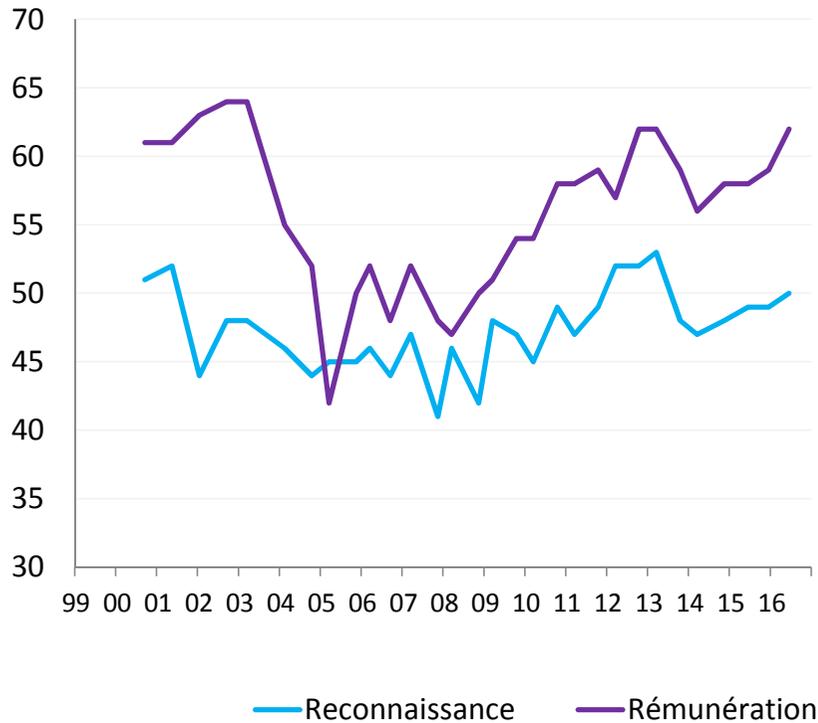
# Reconnaissance et rémunération

Une remontée de la satisfaction ?



# RECONNAISSANCE ET RÉMUNERATION : on retrouve les niveaux de 2012 – un résultat avant tout porté par la DGFiP

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



# Carrières et développement

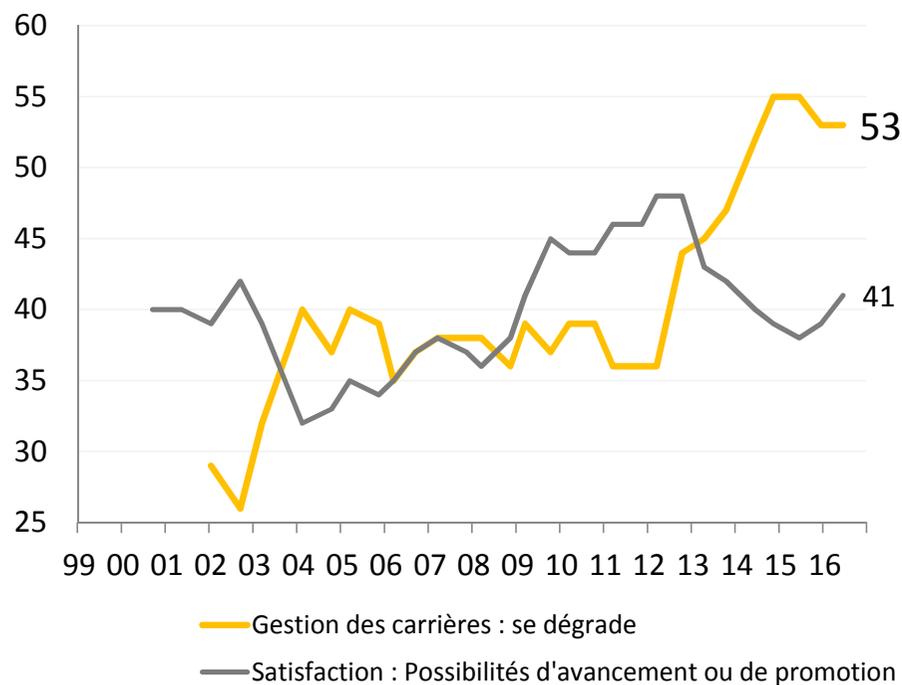
Une dégradation qui s'interrompt ?



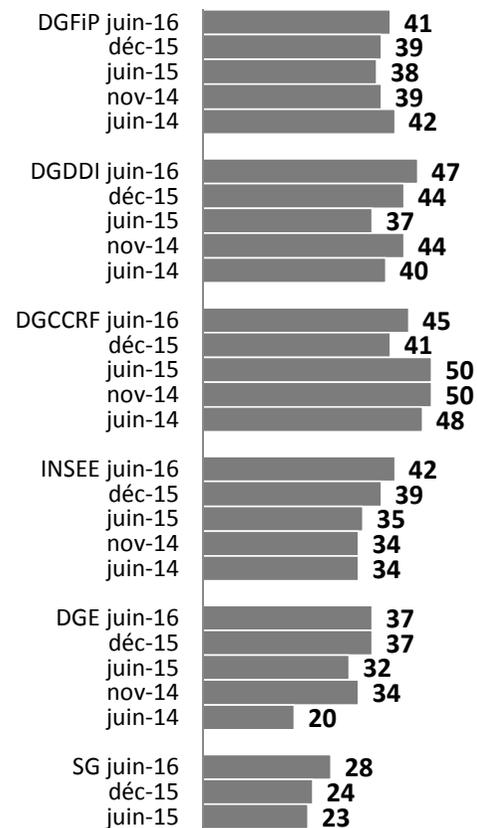
# CONFIRMATION DE L'AMÉLIORATION DES OPINIONS SUR LE SUJET DES CARRIÈRES

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

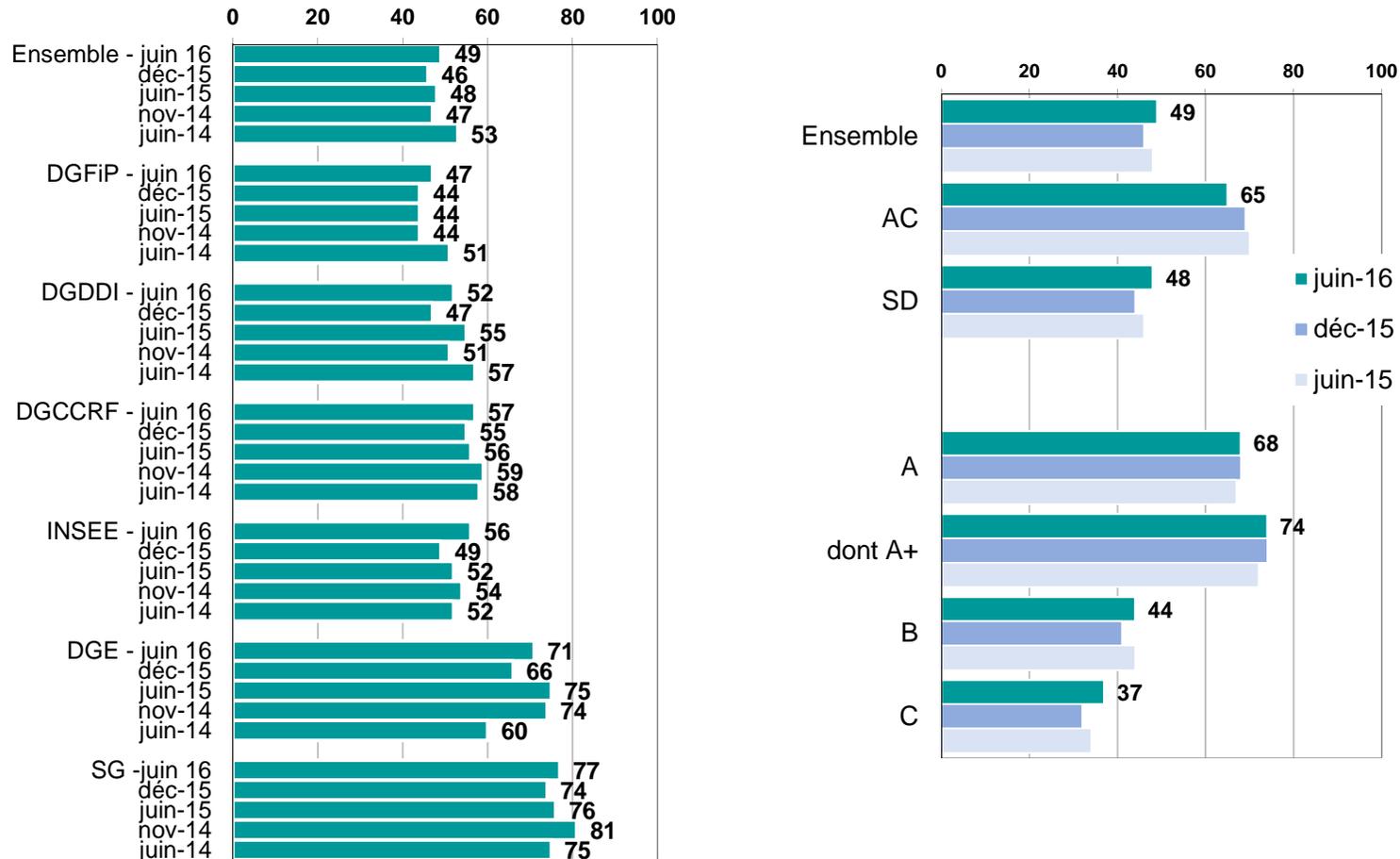


# Annexes

La démarche diversité  
et le sentiment de discrimination au travail

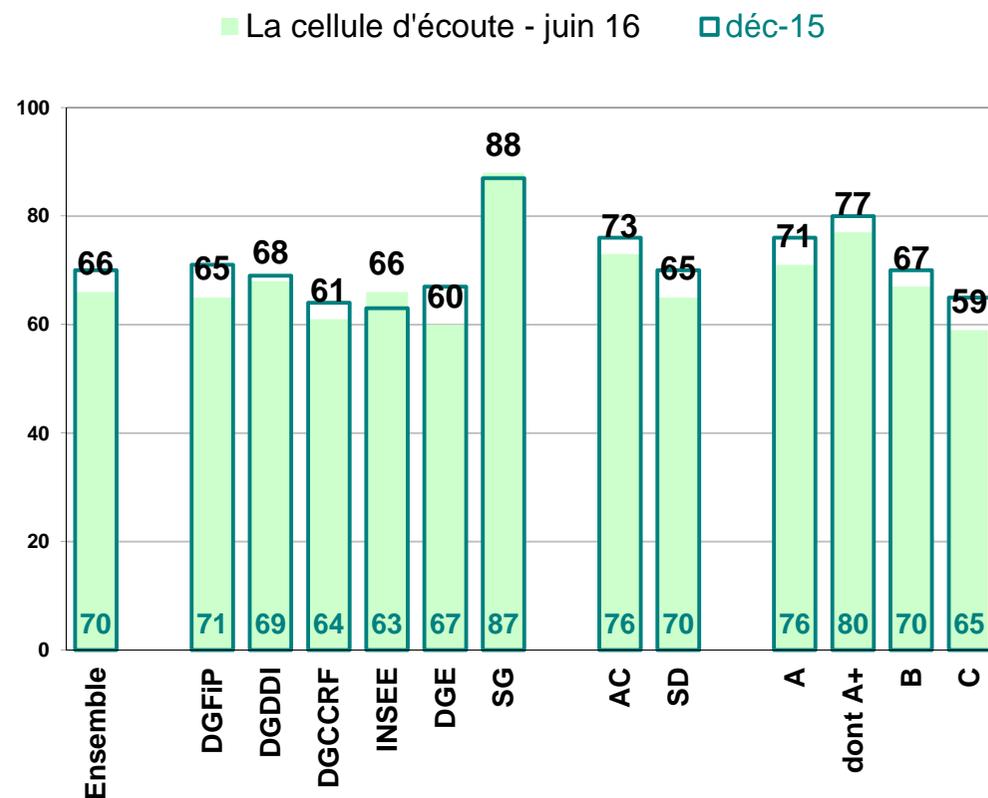
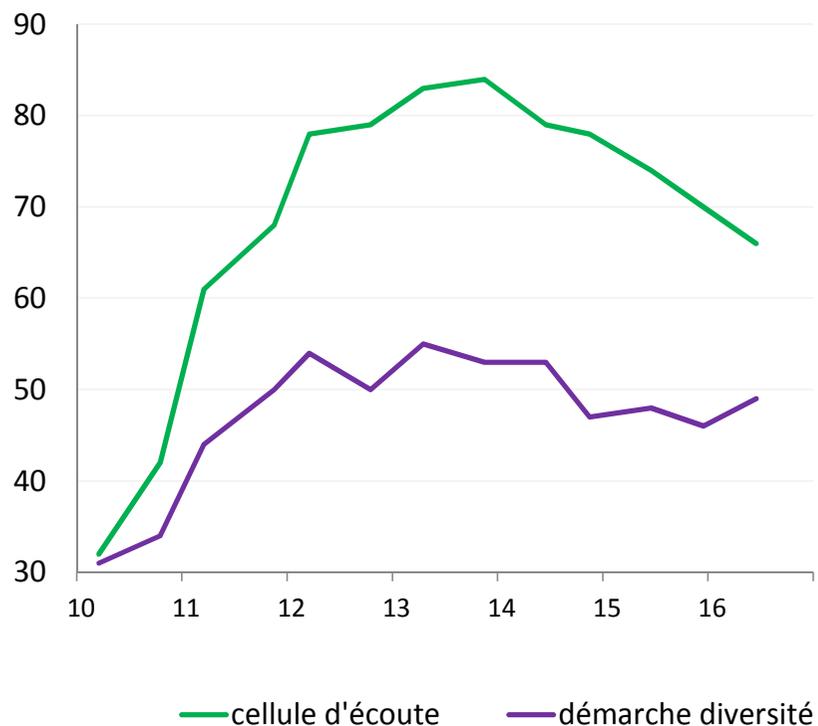
# UN AGENT SUR DEUX A ENTENDU PARLER DE LA DÉMARCHE DIVERSITÉ

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



# ÉROSION CES DEUX DERNIÈRES ANNÉES DE LA NOTORIÉTÉ DE LA CELLULE D'ÉCOUTE

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



# 8% DES AGENTS DÉCLARENT AVOIR ÉTÉ VICTIME DE DISCRIMINATION SUR LA DERNIÈRE ANNÉE

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

