



Le + syndical

Economie, Finances

Fédération des Cadres CGC  
des Finances

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](mailto:federation-cgc@syndicats.finances.gouv.fr)

Site : <http://cgcfinaances.site.voila.fr/>

Paris, le 20 mars 2015

## **OBSERVATOIRE INTERNE**

### **(Vague 28)**

L'objectif de l'observatoire interne 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 téléphonique a été réalisée par l'IPSOS du 5 novembre au 5 décembre 2014 (dernière enquête en juin) auprès d'un échantillon de 3 104 agents des deux ministères. On a sur échantillonné l'INSEE, la DGCCRF, la DGE et l'administration centrale afin d'obtenir des bases suffisantes pour effectuer une analyse.

#### **Question 1 : le rythme de changement dans votre Direction et leurs effets:**

53% les jugent trop rapides, 27% trop lents ou peu significatifs, 56% 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, à la DGCCRF, le changement est perçu comme trop lent à l'INSEE, à la DGE, au SG.

60% des agents jugent que leur situation personnelle va se dégrader dans les prochaines années (résultat stable sur un an).

#### **Les problèmes soulevés** par ordre d'importance:

- 1) Les effectifs
- 2) Les conditions de travail (stable par rapport à juin)
- 3) Les réorganisations
- 4) La stratégie et les orientations
- 5) Les sujets d'actualité
- 6) Le manque de reconnaissance et la rémunération (en recul par rapport à juin)
- 7) Le financement et le budget
- 8) L'organisation de travail
- 9) Les inquiétudes face à l'avenir
- 10) La qualité du service
- 11) La réforme des régimes spéciaux de retraite

#### **Question 2 : la motivation:**

La motivation reste stable sur 2014. Cependant 38% des agents déclarent une motivation en diminution (tendance depuis 2 ans).

La satisfaction de travailler au sein de Bercy demeure toutefois très élevée. On notera une baisse de cette satisfaction à la DGFIP entre juin et novembre (66% en juin, 62 % en novembre).

#### **Question 3 : stratégie / vision :**

A la question, « De quelles sources d'information disposez-vous sur les réformes en cours de votre ministère ? », on note un écart important 62% contre 51% entre les OS et la hiérarchie directe au bénéfice des OS, malgré une légère progression de la hiérarchie. On observe par contre une érosion des supports transversaux (Alizé, Echanges).

#### **Question 4 : qualité de service / usagers :**

La qualité de service est considérée comme se dégradant même si le niveau de satisfaction demeure majoritaire (55%).

Le sentiment de dégradation progresse dans la majorité des directions sauf à la DGE.

### Question 5 : le climat social:

Il est perçu comme se dégradant (-5 points) sauf à la DGE et au SG.

Les agents se disent individuellement et majoritairement prêts à participer à des actions revendicatives mais n'estiment guère que les agents soient prêts à participer à ces mêmes actions.

### Question 6 : le management :

#### La formation :

Les niveaux de satisfaction sur le contenu du travail (74%) et sur les possibilités de formation (58%) demeurent très élevés. On note toutefois une légère progression d'un sentiment de dégradation sur l'enrichissement des métiers/fonctions (39% considère qu'il se dégrade).

#### Les relations avec la hiérarchie :

62% des agents se disent satisfaits avec cependant des attentes en matière d'écoute (progression du sentiment de dégradation sur ce dernier point depuis l'enquête de juin 2014 - 50% contre 47%) .

Il semble que les relations avec la hiérarchie et la faculté de faire passer ses idées se soient améliorées à la DGCCRF (60% étaient satisfaits en juin contre 66% en novembre) et se soient dégradées à l'INSEE (76% étaient satisfaits en juin contre 73% en novembre).

### Question 7 : les conditions de travail :

L'équilibre vie privée/ vie professionnelle demeure préservé (80% se disent satisfaits)

En revanche on observe une érosion constante de la satisfaction sur les conditions matérielles de travail (72% des agents estiment que leurs conditions de travail se dégradent (+ 4 points à la DGFIP, + 6 points à la DGDDI, +5 points à la DGCCRF, +2 points à l'INSEE, + 4 points au SG en 6 mois). Seule la DGE échappe à ce constat (-8 points).

Cependant 61% des agents jugent avoir les ressources, outils et soutien nécessaires pour bien faire leur travail (+3 points en 1 an).

En ce qui concerne la qualité de vie au travail, on observe des résultats qui se stabilisent mais qui restent en deçà de la moyenne fonction publique d'Etat.

Les directions où les résultats sont les moins bons sont la DGFIP et la DGCCRF puis vient la DGDDI. Les résultats sont un peu meilleurs à l'INSEE, à la DGE et au SG (seul le SG dépasse la note de 5/10 sur une échelle de 1 à 10).

Si l'on détaille les résultats par catégorie (C, B, A, A+), on note que seuls les cadres A+ de l'INSEE et de la DGE se montrent à peine moyennement satisfaits de leur conditions de vie au travail (note équivalente à 5 sur une échelle de 1 à 10).

En ce qui concerne le stress au travail, les résultats (6,4 sur une échelle de 1 à 10) demeurent dans la moyenne de la fonction publique (6,6 sur une échelle de 1 à 10).

Les cadres A+ sont ceux qui connaissent la plus grande quantité de stress.

### Question 8 : la reconnaissance et la rémunération :

44% des personnels interrogés se sont dits satisfaits leur rémunération et 51% de la reconnaissance qui leur est octroyée.

On observe sur ces sujets précis, un léger mieux sur les derniers mois après une satisfaction en forte baisse depuis 2 ans.

La DGDDI et la DGE enregistrent une progression de l'indice de satisfaction concernant la rémunération sur les 6 derniers mois (respectivement +5 et +19 points)

### Question 9 : les carrières et les possibilités d'évolution :

La dégradation des perceptions en termes de gestion de carrières et de possibilités d'évolution se confirme.

55% des personnes interrogées estiment que la gestion des carrières se dégrade et 39% seulement se disent satisfaites des possibilités d'avancement et de promotion.

C'est à la DGFIP et à l'INSEE que la perception des possibilités d'avancement s'est le plus dégradée d'octobre 2012 à novembre 2014 (-10 points).

### Question 10 : la démarche diversité:

La notoriété de la démarche diversité connaît une légère érosion depuis juin (-6 points pour l'ensemble des ministères en 6 mois).

Une progression de la connaissance de cette démarche est cependant à noter à la DGCCRF, à l'INSEE, à la DGE, au SG.

78% des agents ont entendu parler d'une cellule d'écoute (résultat stable).

8% des agents estiment avoir été victimes de discrimination au travail au cours de la dernière année (résultat stable sur le long terme)