

 DDFiP des Côtes d'Armor	BAROMETRE SOCIAL DE LA DDFIP 22 -----	CTL 16 octobre 2018 -----
--	--	---

Analyse Baromètre social DDFIP 22/ Evolution 2016-2017

L'analyse synthétique présentée ci-dessous porte sur les comparaisons des résultats sur les mesures de 2016 et 2017.

Pour cette analyse, les écarts sont jugés significatifs au-delà de 3 points à la hausse ou à la baisse.

A – Sur les participants

419 agents (tous grades confondus) de la DDFIP ont complété l'enquête en 2017, soit un taux de participation de 51 %. Ce niveau de participation est proche de celui de la Délégation Centre Ouest (52 %) et supérieur au taux national (41 %).

B – Sur les résultats en tendance

De manière globale, sur les 49 items étudiés, 20 d'entre eux sont en retrait, 24 évoluent à la hausse et 5 sont totalement nouveaux. Par ailleurs 14 items présents en 2016 ont été supprimés.

Certains items 2017 ont fait l'objet de modifications dans leurs intitulés par rapport à la mouture 2016.

➤ Travailler dans de bonnes conditions

Concernant les outils à disposition, 2 items sur 3 sont en retrait. Ainsi 55 % du panel a jugé les outils et logiciels sur lesquels ils travaillent inadaptés ou obsolètes (- 14 % par rapport à 2016). Il en est de même pour l'adéquation des ressources nécessaires au travail (- 5 %).

Enfin, l'item lié à la formation reste relativement stable et affiche un plébiscite des utilisateurs à 63 %.

➤ L'organisation du service

Un seul item est en retrait de 9 %, il s'agit de l'ambiance de travail qui reste toutefois bonne pour 68 % des répondants.

Il ressort des résultats que les missions et les responsabilités sont bien définies (63 %) malgré une charge de travail considérée comme mal répartie au sein du service pour 56 %.

63 % des agents sondés considèrent le fonctionnement de leur service comme efficace (ils étaient seulement 51 % en 2016, soit une augmentation de 23 %). En outre, 68 % des répondants estiment que l'on collabore facilement avec d'autres structures ou partenaires (63 % en 2016). Enfin, un service de qualité est délivré aux usagers pour 70 % des sondés (soit une hausse de 16 % par rapport à 2016).

➤ L'évaluation du stress lié au travail

Sur une échelle de 1 à 10, la quantité de stress lié au travail est ressentie à hauteur de 6,9. La qualité de vie au travail ressort quant à elle à 5,5.

Ce stress est notamment induit par le fait de travailler dans l'urgence (91 %) et le sentiment de ne pas pouvoir faire face (75 %) même si ces 2 items se sont améliorés en 2017 (- 7 % et -10 %). Par ailleurs, 87 % des sondés estiment faire un travail complexe et 72 % d'entre eux ont le sentiment de ne pas pouvoir hiérarchiser ou prioriser les tâches.

Le stress peut également être provoqué lors de contacts avec les usagers. Ainsi 64 % des sondés estiment être souvent confrontés à des usagers mécontents de la qualité du service rendu (- 4 % par rapport à 2016), 53 % à des usagers agressifs ou incivils et 76 % considèrent être souvent confrontés à des situations complexes à gérer. Ce dernier item augmente de 7%.

➤ **Les relations avec le chef direct**

Si le responsable direct a bénéfiquement modifié son comportement en organisant davantage le travail de son équipe (61 %, soit + 14 %) et en apportant un meilleur soutien technique aux agents (68 %, soit + 12 %), les items concernant la communication avec son équipe révèlent une absence de retour sur la qualité et l'efficacité de leur travail (-10 % soit 43 %).

58 % des agents considèrent que leur responsable direct écoute leurs idées et suggestions et 73 % considèrent qu'il sait déléguer.

De plus, 63 % des agents indiquent que leur responsable vient en appui lors des pics d'activité.

➤ **L'évolution de la DGFIP et de la DDFIP22**

En 2017, le rythme de changement dans leur Direction apparaît aux répondants comme trop rapide pour 70 % d'entre eux (65 % en 2016).

74 % des sondés estiment que globalement la DGFIP ne va pas dans le bon sens (contre 79 % en 2016).

Enfin, le climat social à la DDFIP 22 y est ressenti comme bon à 47 %, doublant ainsi la valeur de 2016 (23 %).

➤ **Les sources d'information**

Les agents obtiennent des informations principalement auprès des représentants du personnel et des syndicats à hauteur de 67 %, puis de l'intranet ministériel Alizé pour 58 % et enfin auprès de leur chef direct pour 34 %.

Les sources les moins plébiscitées sont l'intranet Ulysse (25 %) et l'Essentiel (25 %).

➤ **Les motifs de satisfaction dans le travail quotidien**

Les agents ont valorisé les possibilités de formation pour 67 %.

En outre, ils restent satisfaits de l'équilibre vie privée/vie professionnelle (67 %) et de se voir confier des responsabilités (63 %).

Ils sont également 60 % à être satisfaits du contenu de leur travail et 58 % de leur charge de travail.

En revanche, l'insatisfaction demeure quant au niveau des rémunérations (61 %), des possibilités d'évolution de carrière (73 %) et de la reconnaissance de leur travail (74 %).

➤ **L'optimisme à la DDFIP22**

Seuls 16 % des agents sondés sont très optimistes s'agissant de leur avenir au sein de la DGFIP et 33 % concernant la motivation dans leur travail.

Pour autant, 72 % ont tout de même la satisfaction de travailler au sein du Minéfi et 89 % sont satisfaits de leurs horaires de travail.

➤ **Sondage : Avez-vous entendu parlé à la DDFIP22 ?**

De la démarche et des actions en faveur de la diversité	50
De la démarche et des actions en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes	50
De la cellule d'écoute et de préventions des discriminations	51
Vous êtes bien informés des réformes et projets en cours au sein de la DGFIP	43
Vous avez le sentiment que la DGFIP dispose d'une ligne directrice pour l'avenir	31
Vous êtes satisfaits de vos horaires de travail	89