

**COMITÉ NATIONAL DE SUIVI DU PLAN D' ACTIONS
SUR LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL
DU 18 MAI 2017**

**ANALYSE DES RESULTATS DU BAROMETRE SOCIAL
(DECEMBRE 2016)**

La troisième vague d'enquête du baromètre social a été réalisée du 21 novembre au 9 décembre 2016 et a recueilli un taux de participation élevé (44 %, soit 46 673 questionnaires complétés) garantissant la possibilité d'une analyse pertinente des résultats.

Cette fiche présente une analyse des principaux constats de la dernière vague de mesure du baromètre social et des facteurs influençant le climat social et la motivation.

1. Les principaux constats du baromètre social de décembre 2016

➤ Une diagonale Nord-Ouest / Sud-Est s'agissant des résultats globaux

Une analyse par département dessine une diagonale entre les directions territoriales des finances publiques (DR-DDFiP) d'une zone "nord-ouest" présentant globalement de meilleurs résultats et une zone "sud-est" dans laquelle se retrouvent une majorité des vingt DR-DDFiP présentant les résultats les plus dégradés.

Les directions nationales et spécialisées (DNS) et les services centraux (SC) présentent globalement des résultats nettement supérieurs aux résultats moyens des DR-DDFiP. Les DIRCOFI se distinguent toutefois en présentant des résultats proches voire parfois inférieurs à la moyenne des DR-DDFiP.

➤ Cette répartition des résultats se vérifie s'agissant du climat social, de la satisfaction du travail, de l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle et de la charge de travail

En matière de climat social et de perception des évolutions au sein de la DGFIP, le constat dominant est que la situation se dégrade, mais les agents des DR-DDFiP de l'ouest, du centre et du sud de la France affichent en la matière une perception plus négative que la moyenne.

Concernant la satisfaction du travail et l'équilibre vie privée / vie professionnelle, la perception est majoritairement positive. Ces constats positifs sont moins partagés par les agents des DR-DDFiP de l'ouest, du centre et du sud de la France.

La part des agents des DR-DDFiP satisfaits de leur charge de travail ne se situe qu'à 37% au plan national. Le centre et le sud de la France concentrent ici aussi l'essentiel des résultats dégradés.

➤ Des résultats davantage uniformes sur tout le territoire s'agissant du rythme du changement, de la pression temporelle, de la complexité du travail, des conditions matérielles de travail, de l'accueil du public, du stress et de la motivation

Le rythme du changement est jugé trop rapide par la quasi-totalité des directions.

Près de 4 agents sur 10 déclarent être souvent confrontés à la pression temporelle et à la complexité du travail. Ce ressenti prédomine dans une majorité des directions.

La part des agents des DR-DDFiP estimant disposer de bonnes conditions matérielles de travail est importante (62%). Ce constat est partagé par la quasi-totalité des directions, même si dans 16 départements, les agents se montrent plus critiques.

Les résultats s'agissant des problématiques liées à l'accueil du public sont resserrés et proches de la moyenne dans 83 % des directions.

En matière de stress lié au travail (39% de "niveau élevé") et de motivation (54% de "en diminution"), plus de deux tiers des départements présentent des résultats proches des moyennes nationales. Le centre et le sud de la France concentrent une dizaine de directions présentant des résultats les plus dégradés.

2. Analyse des facteurs influençant le climat social et la motivation

➤ *Le facteur âge*

Au sein du réseau de la DGFIP, 9 % des directions présentent une moyenne d'âge inférieure à 45 ans, 58 % des directions une moyenne d'âge comprise entre 45 et 50 ans, et 33 % une moyenne d'âge dépassant les 50 ans.

Plus de la moitié des directions de la catégorie de plus de 50 ans (52%) présentent des résultats globaux inférieurs à la moyenne (contre seulement 43% des directions de la catégorie 45 à 50 ans et 8% des directions de la catégorie moins de 45 ans).

Parmi les vingt DR-DDFiP présentant des résultats globalement les plus dégradés, la catégorie des directions de plus de 50 ans est sur-représentée (11 directions soit 55%), huit directions présentent une moyenne d'âge de 49 ans et une direction une moyenne d'âge de 47 ans.

S'agissant de la catégorie des directions de moins de 45 ans, en dehors d'une direction, les résultats d'ensemble sont nettement supérieurs aux autres directions.

Le facteur âge semble donc avoir un fort impact négatif sur les résultats du baromètre social, même si certaines directions présentent la particularité de cumuler moyenne d'âge de plus de 50 ans et résultats parmi les meilleurs.

En annexe 1, deux diagrammes permettent de visualiser que globalement, plus la moyenne d'âge dans une direction est élevée et plus les résultats concernant le climat social et la motivation sont dégradés.

S'agissant du climat social, 52% des 25 directions présentant les résultats les plus dégradés ont une moyenne d'âge supérieure à 50 ans (contre 19% pour les 31 directions présentant les meilleurs résultats).

De même, en matière de motivation, 52% des 27 directions présentant les résultats les plus dégradés ont une moyenne d'âge supérieure à 50 ans (contre 20% pour les 35 directions présentant les meilleurs résultats).

➤ *Le niveau d'insatisfaction face à la charge de travail*

En annexe 2, deux diagrammes montrent en tendance que plus le niveau d'insatisfaction de la charge de travail est important, plus le climat social et la motivation sont dégradés.

S'agissant du climat social, 84% des 25 directions présentant les résultats les plus dégradés ont un niveau de satisfaction de la charge de travail inférieur à la moyenne (contre 3% des 31 directions présentant les meilleurs niveaux de satisfaction).

Le constat est identique en ce qui concerne la motivation. 81% des 27 directions présentant des résultats les plus dégradés expriment un niveau de satisfaction de la charge de travail inférieur à la moyenne (contre 6% pour les 35 directions présentant les meilleurs niveaux de satisfaction).

➤ *La qualité de l'environnement professionnel au sein des unités de travail*

En annexe 3, deux diagrammes permettent de visualiser l'impact de la qualité de l'environnement professionnel sur le climat social et la motivation.

L'indicateur "qualité de l'environnement professionnel" est calculé par l'agrégation des réponses positives des items de la question n°2 du baromètre social (ambiance de travail, missions et responsabilités, charge de travail, fonctionnement du service, collaboration avec les autres services, qualité du service rendu).

S'agissant du climat social, 80% des 25 directions présentant les résultats les plus dégradés ont une perception de la qualité de leur environnement professionnel inférieure à la moyenne (contre 16% pour les 31 directions présentant les meilleurs niveaux de satisfaction).

Même constat au niveau de la motivation, 78% des 27 directions présentant les résultats les plus dégradés ont une perception de la qualité de leur environnement professionnel inférieure à la moyenne (contre 23% pour les 35 directions présentant les meilleurs résultats).

➤ *Les pratiques managériales*

Elles constituent l'un des principaux leviers de la qualité de vie au travail au sein des collectifs de travail.

En annexe 4, deux diagrammes permettent de visualiser leur impact sur le climat social et la motivation.

L'agrégation des réponses positives des items des questions n°8 et 9 du baromètre social (portant sur les pratiques managériales) permet de déterminer les résultats de l'indicateur "qualité des pratiques managériales".

S'agissant du climat social, 72% des 25 directions présentant des résultats les plus dégradés ont une perception de la qualité des pratiques managériales inférieure à la moyenne (contre 16% pour les 31 directions présentant les meilleurs niveaux de satisfaction).

Même constat au niveau de la motivation, 78% des 27 directions présentant des résultats les plus dégradés ont une perception de la qualité de leur environnement professionnel inférieure à la moyenne (contre 20% pour les 35 directions présentant les meilleurs résultats).

➤ *Le niveau d'information des agents sur les changements internes*

En annexe 5, deux diagrammes permettent de visualiser l'impact du niveau d'information sur les changements internes au sein de la DGFIP sur le climat social et la motivation.

L'agrégation des réponses positives des items de la question n°13 du baromètre social (lignes directrices de la DGFIP, l'organisation interne, le déroulement des carrières et des règles de mutation, les grands chantiers en cours) permet de déterminer les résultats de l'indicateur "niveau d'information sur les changements internes".

S'agissant du climat social, 88% des 25 directions présentant des résultats les plus dégradés affichent un niveau de satisfaction inférieur à la moyenne quant à l'information dont ils bénéficient (contre 10% pour les 31 directions présentant les meilleurs niveaux de satisfaction).

Même constat au niveau de la motivation, 85% des 27 directions présentant des résultats les plus dégradés estiment avoir un niveau d'information inférieur à la moyenne (contre 6% pour les 35 directions présentant les meilleurs résultats).

➤ *Le sentiment de valorisation professionnelle*

En annexe 6, deux diagrammes permettent de visualiser l'impact du sentiment de valorisation professionnelle au sein de la DGFIP sur le climat social et la motivation.

L'agrégation des réponses positives de trois items de la question n°19 du baromètre social (reconnaissance du travail, responsabilités confiées, possibilités d'évolution de carrière) permet de déterminer les résultats de l'indicateur "sentiment de valorisation professionnelle".

S'agissant du climat social, 96% des 25 directions présentant des résultats les plus dégradés expriment un sentiment de valorisation professionnelle inférieur à la moyenne (contre 10% pour les 31 directions présentant les meilleurs niveaux de satisfaction).

Le constat est identique en ce qui concerne la motivation, 89% des 27 directions présentant des résultats les plus dégradés expriment un sentiment de valorisation professionnelle inférieur à la moyenne (contre 9% pour les 35 directions présentant les meilleurs niveaux de satisfaction).