

**COMITÉ NATIONAL DE SUIVI DU PLAN D' ACTIONS
SUR LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL
DU 05 AVRIL 2018**

**ANALYSE DES RÉSULTATS DE L'OBSERVATOIRE INTERNE
MINISTÉRIEL (OCTOBRE 2017)**

1. Les principaux constats de l'observatoire interne 2017

➤ *Un contraste nord / sud s'agissant des résultats agrégés*

La cartographie réalisée sur les résultats agrégés dessine un contraste entre les DR-DDFiP d'une région nord présentant globalement de meilleurs résultats et celles d'une région sud avec des résultats plus dégradés. Les vingt-deux DR-DDFiP présentant des résultats globalement les plus dégradés sont majoritairement situées dans cette zone sud¹.

Au sein de ces vingt-deux DR-DDFiP, les directions de catégorie 3 et 4 (52% des DR-DDFiP) sont significativement surreprésentées (82% des 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-DDFiP².

➤ *Cette répartition des résultats se vérifie s'agissant du climat social, des conditions matérielles d'exercice, 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 des interrégions Sud-Ouest, Sud-Pyrénées et Sud-Est affichent en la matière une perception plus négative que la moyenne.

Concernant les conditions matérielles d'exercice et l'équilibre vie privée / vie professionnelle, la perception est majoritairement positive. Ces constats positifs sont moins partagés par les agents des DR-DDFiP des interrégions Sud-Ouest, Sud-Pyrénées, Sud-Est et Centre-Est.

La part des agents des DR-DDFiP satisfaits de la charge de travail ne se situe qu'à 47% au plan national. Les interrégions Sud-Ouest, Sud-Pyrénées, Sud-Est et Centre-Est concentrent ici aussi l'essentiel des résultats dégradés.

Sur ces deux derniers aspects, les DRFiP d'Outre-mer présentent également des résultats plus dégradés.

¹ Au sein de la région sud :

- Les interrégions Sud-Ouest, Sud-Pyrénées et Sud-Est concentrent 59% des DR-DDFiP présentant des résultats globalement les plus dégradés alors que ces interrégions ne représentent que 33% des DR-DDFiP sur le territoire métropolitain.
- Dans une moindre mesure, l'interrégion Centre-Est concentre 27% des DR-DDFiP présentant des résultats globalement les plus dégradés alors que cette interrégion ne représente que 20% des DR-DDFiP sur le territoire métropolitain.

² Les DIRCOFI présentant des résultats inférieurs à la moyenne des DR-DDFiP se situent également dans la région sud (interrégions Sud-Ouest, Sud-Pyrénées, Sud-Est et Centre-Est).

- *Des résultats davantage uniformes sur tout le territoire s'agissant du rythme du changement, de la pression temporelle, de la complexité du travail, de l'accueil du public, du stress, de la motivation et de la qualité de vie au travail*

Le rythme du changement est jugé trop rapide par la quasi-totalité³ des DR-DDFiP.

Plus d'un tiers des agents déclarent être souvent confrontés à la pression temporelle et à la complexité du travail. Ce ressenti prédomine dans une majorité des directions.

Les résultats s'agissant des problématiques liées à l'accueil du public sont resserrés et proches de la moyenne dans 92 % des directions.

En matière de stress lié au travail (37% de niveau élevé) et de motivation (57% en diminution), les directions présentant des résultats dégradés se répartissent sur l'ensemble du territoire métropolitain. Les DR-DDFiP d'Outre-mer présentent également des résultats dégradés en terme de stress lié au travail.

La part des agents des DR-DDFiP estimant disposer d'une bonne qualité de vie au travail est faible (18%). Ce constat est partagé par la quasi-totalité des directions. Les agents se montrent encore plus critiques dans dix départements (perception positive inférieure à 13%).

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

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

En annexe 1, deux diagrammes en nuage de points montrent en tendance que plus le niveau de satisfaction de la charge de travail est élevé, plus le climat social est jugé positif et le sentiment de démotivation est en baisse.

S'agissant du climat social, 90% des 20 directions présentant les résultats les plus dégradés ont un niveau de satisfaction de la charge de travail inférieur à la moyenne (contre 12% des 33 directions présentant les meilleurs niveaux de satisfaction).

Le constat est identique en ce qui concerne la motivation, 93% des 28 directions présentant des résultats les plus dégradés expriment un niveau de satisfaction de la charge de travail inférieur à la moyenne (contre 14% pour les 28 directions présentant les meilleurs niveaux de satisfaction).

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

En annexe 1, deux diagrammes en nuage de points 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 aux questions de l'observatoire interne portant sur les ressources et outils à disposition, la définition des missions et responsabilités, la répartition de la charge de travail, le fonctionnement du service, la collaboration avec les autres services et la qualité du service rendu.

S'agissant du climat social, 75% des 20 directions présentant les résultats les plus dégradés ont une perception de la qualité de leur environnement professionnel inférieure à la moyenne (contre 9% pour les 33 directions présentant les meilleurs niveaux de satisfaction).

Même constat au niveau de la motivation, 64% des 28 directions présentant les résultats les plus dégradés ont une perception de la qualité de leur environnement professionnel inférieure à la moyenne (contre 11% pour les 28 directions présentant les meilleurs résultats).

- *Les pratiques managériales*

L'état de la recherche en sciences sociales identifie les pratiques managériales comme l'un des principaux leviers, avec l'environnement professionnel, de la qualité de vie au travail au sein des entreprises.

En annexe 1, deux diagrammes en nuage de points permettent de visualiser leur impact sur le climat social et la motivation.

L'indicateur "pratiques managériales" est calculé par l'agrégation des réponses positives aux questions de l'observatoire interne portant sur le responsable direct (soutien, valorisation, confiance, organisation du travail, communication, écoute, développement des compétences).

³ Dans une moindre mesure au sein des interrégions Nord et Centre-Est.

S'agissant du climat social, 65% des 20 directions présentant des résultats les plus dégradés ont une perception de la qualité des pratiques managériales inférieure à la moyenne (contre 3% pour les 33 directions présentant les meilleurs niveaux de satisfaction).

Même constat au niveau de la motivation, 75% des 28 directions présentant des résultats les plus dégradés ont une perception de la qualité des pratiques managériales inférieure à la moyenne (contre 11% pour les 28 directions présentant les meilleurs résultats).

➤ *Le niveau d'adhésion aux évolutions de la DGFIP*

En annexe 1, deux diagrammes en nuage de points permettent de visualiser l'impact du niveau d'adhésion aux évolutions de la DGFIP sur le climat social et la motivation.

L'indicateur "niveau d'adhésion aux évolutions de la DGFIP" est calculé par l'agrégation des réponses positives aux questions de l'observatoire interne portant sur les changements en cours, la ligne directrice et les perspectives d'avenir au sein de la DGFIP.

S'agissant du climat social, la totalité des 20 directions présentant des résultats les plus dégradés affichent un niveau d'adhésion inférieur à la moyenne (contre 12% pour les 33 directions présentant les meilleurs niveaux de satisfaction).

Même constat au niveau de la motivation, 89% des 28 directions présentant des résultats les plus dégradés ont un niveau d'adhésion inférieur à la moyenne (contre 7% pour les 28 directions présentant les meilleurs résultats).

➤ *Le sentiment de valorisation professionnelle*

En annexe 1, deux diagrammes en nuage de points permettent de visualiser l'impact du sentiment de valorisation professionnelle au sein de la DGFIP sur le climat social et la motivation.

L'indicateur "sentiment de valorisation professionnelle" est calculé par l'agrégation des réponses positives aux questions de l'observatoire interne portant sur l'offre de formation, les responsabilités confiées, les possibilités d'avancement, la reconnaissance, le contenu du travail, la rémunération.

S'agissant du climat social, 75% des 20 directions présentant des résultats les plus dégradés expriment un sentiment de valorisation professionnelle inférieur à la moyenne (contre 6% pour les 33 directions présentant les meilleurs niveaux de satisfaction).

Le constat est identique en ce qui concerne la motivation, 75% des 28 directions présentant des résultats les plus dégradés expriment un sentiment de valorisation professionnelle inférieur à la moyenne (contre 7% pour les 28 directions présentant les meilleurs niveaux de satisfaction).