

**COMITÉ NATIONAL DE SUIVI DU PLAN D' ACTIONS  
SUR LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL  
DU 21 MAI 2019****OBSERVATOIRE INTERNE 2018  
PRESENTATION DES RESULTATS DE LA DGFIP**

*La dernière enquête de l'observatoire interne des ministères économiques et financiers a été conduite du 19 octobre au 23 novembre 2018 via un questionnaire électronique adressé par la société Ipsos à l'ensemble de la population ministérielle.*

*Au sein de la DGFIP, 36 998 agents ont répondu, soit un taux de participation de 36%.*

*La présente fiche présente les résultats afférents au périmètre de la DGFIP.*

**1. Les agents de la DGFIP observent une attitude de plus en plus critique face aux changements, et leur niveau d'engagement déclaré connaît un fort repli.**

Si la satisfaction de travailler au sein des ministères économiques et financiers demeure forte (63%), elle recule de 9 points par rapport l'enquête précédente. Parallèlement, l'optimisme en l'avenir atteint un niveau extrêmement bas (18 %) et la motivation des agents continue de décroître (seuls 37 % déclarent une motivation stable ou en hausse, soit 6 points de moins par rapport à 2017).

Plus de deux tiers des agents (69 %) estiment aujourd'hui que le rythme du changement est trop rapide, soit une progression de 15 points en un an.

L'idée que la DGFIP évolue dans le mauvais sens est désormais partagée par plus de trois quarts des agents (76 %), soit 8 points de plus qu'en 2017. Plus de la moitié d'entre eux (59 %) s'estiment peu informés sur les réformes en cours et seule une minorité (19 %) se sent acteur des changements s'opérant dans le réseau.

**2. La perception de la qualité de service et de l'organisation du travail reste satisfaisante, malgré une alerte sur la charge de travail.**

La qualité de service pour l'utilisateur est toujours jugée satisfaisante par une nette majorité d'agents (66%), malgré une érosion de 4 points par rapport à 2017.

L'organisation du travail satisfait quant à elle la majorité des agents : 59 % déclarent un fonctionnement efficace de leur service (-3 points), 63 % estiment que les missions et responsabilités sont bien définies (-3 points), 59 % affirment avoir des marges de manœuvre et d'autonomie suffisante et 62 % des objectifs individuels clairs.

Sur un grand nombre d'aspects, le travail des encadrants reste plutôt bien perçu : 72 % des agents déclarent que leur responsable direct sait déléguer, 67 % qu'il est ouvert au changement et 64 % qu'il apporte un soutien dans l'exercice de l'activité.

En revanche, les agents sont plus partagés sur la capacité du responsable direct à organiser le travail de son équipe (50 %), à reconnaître la qualité et l'efficacité du travail accompli (49 %) et à contribuer au développement des compétences de ses collaborateurs (47%).

La charge de travail (45 % satisfaits) et sa répartition au sein des services (42 % satisfaits) demeurent au cœur des préoccupations. Plus de la moitié des agents (59 %) ont le sentiment de travailler souvent dans l'urgence, soit 5 points de plus qu'en 2017.

La proportion d'agents déclarant un niveau de stress élevé (notes de 8 à 10) est désormais de 41 %, soit une dégradation de 5 points depuis 2017. Parmi les principales raisons du stress<sup>1</sup>, les perspectives d'avenir (49 %) et la charge de travail (47 %) se détachent nettement.

Le même mouvement est observé sur la qualité de vie ressentie au travail : Seuls 14 % des agents lui attribuent aujourd'hui une note positive (notes de 8 à 10), soit une dégradation de 4 points par rapport à l'enquête 2017.

### **3. Les agents de la DGFIP sont satisfaits du contenu de leur travail, mais expriment de fortes attentes en termes de reconnaissance du travail.**

Les agents restent majoritairement satisfaits du contenu de leur travail (63 % / -2 points) et des responsabilités qui leur sont confiées (67 % / -4 points).

De fortes attentes persistent en revanche sur la reconnaissance du travail : 68 % ne se disent pas satisfaits de cette reconnaissance en général (+3 points), et 61 % de leur rémunération (+1 point). Ils se déclarent également largement insatisfaits des possibilités d'avancement et de promotion (72 % / +2 points).

En termes d'actions prioritaires<sup>2</sup>, les trois premières attentes des agents sont la rémunération (58 % / +10 points), les conditions de vie au travail (38 % / -3 points), et les possibilités d'évolution (36 % / +11 points). La qualité de service rendu aux usagers marque une forte progression (+6 points) pour se classer au 4ème rang (24%).

Ces attentes sont cohérentes avec le scepticisme affiché vis-à-vis des évolutions en cours et l'expression d'un sentiment de dégradation globale de la qualité de vie au travail (en particulier sur les volets charge de travail, reconnaissance, développement).

<sup>1</sup> Pour répondre à cette question, les agents disposaient de deux choix au sein de la liste suivante : la charge de travail / les conditions matérielles de travail / les missions confiées / les relations avec les usagers / la relation avec la hiérarchie / les relations au sein de l'équipe / les perspectives d'avenir / aucune de ces raisons

<sup>2</sup> Pour répondre à cette question, les agents disposaient de trois choix au sein de la liste suivante : les méthodes de travail / les conditions de travail / la qualité de service / l'information des agents / la conduite du changement / les outils informatiques / l'évaluation / la rémunération / l'autonomie / la formation / les possibilités d'évolution / la démarche de simplification / autres.