

# SYNTHESE DU BAROMETRE SOCIAL

## **Des missions qui intéressent et dont les agents sont fiers :**

- 79 % se déclarent intéressés par leur travail,
- 66 % estiment que leurs compétences et connaissances sont pleinement utilisées,
- 62 % sont fiers du travail réalisé dans leur service,
- 57 % se reconnaissent dans les valeurs de la DGFIP.

## **Un service aux usagers qui est considéré comme étant bien assuré :**

- 60 % estiment que leur service délivre un service de bonne qualité aux usagers,
- 47 % considèrent que les modalités d'accueil sont satisfaisantes (contre 39 %),
- 60 % que le développement des services en ligne est satisfaisant,
- 59 % que les jours et horaires d'ouverture sont adaptés.

## **Des conditions matérielles de travail jugées assez satisfaisantes :**

- équilibre d'appréciation sur les ressources et outils nécessaires à l'exercice des missions (48/48),
- 53 % des répondants considèrent que les conditions matérielles de travail sont satisfaisantes.

## **Une formation professionnelle qui répond aux attentes pour 55 % des répondants**

## **Des chefs de service dont le rôle est globalement apprécié :**

- 66 % déclarent que leur responsable direct est disponible,
- 53 % indiquent échanger régulièrement avec lui (contre 37%),
- 59 % qu'il écoute leurs idées et suggestions,
- 54 % qu'il leur apporte un soutien technique,
- 46 % qu'il priorise et/ou hiérarchise les tâches (contre 43),
- 43 % qu'il organise le travail de l'équipe (contre 42).

## **Mais le fort sentiment de manquer de temps pour assurer la charge de travail :**

- 66 % des agents estiment que la charge de travail est un des facteurs générant leur stress ;
- 68 % estiment ne pas disposer du temps nécessaire pour accomplir correctement leur travail,
- 78 % estiment ne pas disposer du temps nécessaire pour prendre connaissance des informations et de la documentation,
- 91 % des agents indiquent travailler parfois dans l'urgence,
- 64 % se déclarent assez peu ou pas du tout satisfait de leur charge de travail.

## **Un fonctionnement qui n'est pas jugé optimal :**

- 51 % estiment que le fonctionnement de leur service n'est pas efficace,
- 64 % déclarent ne pas pouvoir prioriser ou hiérarchiser leurs tâches,
- 62 % considèrent que la charge de travail n'est pas bien répartie.

**La charge de travail génère du stress :** près de 40 % des répondants évaluent leur niveau de stress entre 8 et 10 (sur une échelle de 1 à 10).

**Mais un stress qui n'empiète pas trop sur la vie personnelle :** 52 % des répondants déclarent que l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle est assez ou très satisfaisant.

**Et qui n'atteint l'ambiance de travail :** 64 % des agents la considèrent bonne.

**Les difficultés sont renforcées par le sentiment d'une insuffisante prise en compte par l'administration :**

- 70 % des agents considèrent que l'attention portée par la DGFip aux conditions de vie au travail n'est pas assez importante,
- 59 % considèrent que l'évolution des conditions de vie ou de la qualité de vie au travail ne va pas dans le bon sens,
- 42 % des agents estiment que les conditions de vie au travail doivent faire partie des points sur lesquels il faudrait agir en priorité.
- 56 % se déclarent assez peu ou pas du tout satisfaits des mesures visant à réduire la pression des indicateurs,

**Les difficultés ressenties sont également renforcées par :**

- **un manque de visibilité :**
  - 53 % des agents estiment ne pas être suffisamment informés sur la démarche stratégique de la DGFip,
  - 60 % considèrent que leur direction ne leur apporte pas d'informations intéressantes sur la DGFIP,
- **un rythme de changement jugé trop rapide** pour 48 % des agents,
- **un pessimisme marqué sur l'évolution de la DGFip** : 79 % des agents estiment que la DGFip n'évolue pas dans le bon sens.

**62 % des répondants sont mécontents de leur rémunération** ; la rémunération est citée au premier rang des points sur lesquels il faudrait agir en priorité.

**55 % déclarent que leur motivation diminue.**

**Seuls 11 % souhaitent rejoindre une autre direction de la DGFIP et seuls 5 % souhaitent quitter la DGFIP.**

**Enfin le climat social de la DGFip n'est pas jugé satisfaisant, même si la tendance se renverse lorsque l'appréciation porte sur son service :**

- 68 % jugent le climat social de la DGFip mauvais,
- 64 % jugent le climat social de leur direction mauvais ,
- alors que 61 % estiment bon le climat social dans leur service.