

SYNTHESE DU BAROMETRE SOCIAL 2015

DDFIP DES HAUTES-PYRENEES

Des missions qui intéressent et dont les agents sont fiers :

- 79 % se déclarent intéressés par leur travail,
- 68 % estiment que leurs compétences et connaissances sont pleinement utilisées,
- 58 % sont fiers du travail réalisé dans leur service,
- 56 % se reconnaissent dans les valeurs de la DGFIP.

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

- 57 % estiment que leur service délivre un service de bonne qualité aux usagers,
- 36 % considèrent que les modalités d'accueil sont satisfaisantes (contre 58 %),
- 58 % que le développement des services en ligne est satisfaisant,
- 42 % que l'amélioration de l'accueil diversifié va dans le bon sens (contre 48 %)

Des conditions matérielles de travail jugées satisfaisantes :

- 59 % estiment que les ressources et outils nécessaires à l'exercice des missions sont satisfaisants (contre 39 %),
- 61 % des répondants considèrent que les conditions matérielles de travail sont satisfaisantes.

Une formation professionnelle qui répond aux attentes pour 66% des répondants

Des chefs de service dont le rôle est globalement apprécié :

- 77 % déclarent que leur responsable direct est disponible,
- 64 % indiquent échanger régulièrement avec lui (contre 30 %),
- 60 % qu'il écoute leurs idées et suggestions,
- 54 % qu'il leur apporte un soutien technique,
- 49 % qu'il priorise et/ou hiérarchise les tâches (contre 41 %),
- 51 % qu'il organise le travail de l'équipe (contre 40 %).

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

- 68 % des agents estiment que la charge de travail est un des facteurs générant leur stress ;
- 73 % estiment ne pas disposer du temps nécessaire pour accomplir correctement le travail ;
- 82 % estiment avoir le sentiment de ne pas pouvoir faire face,
- 84 % estiment ne pas disposer du temps nécessaire pour prendre connaissance des informations et de la documentation,
- 96 % des agents indiquent travailler 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 :

- 59 % estiment que le fonctionnement de leur service n'est pas efficace,
- 64 % déclarent ne pas pouvoir prioriser ou hiérarchiser leurs tâches,
- 61 % 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 : 51 % 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 : 66 % des agents la considèrent bonne.

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

- 73 % des agents considèrent que l'attention portée par la DGFIP aux conditions de vie au travail n'est pas assez importante,
- 64 % considèrent que l'allègement des tâches au travail ne va pas dans le bon sens,
- 47 % des agents estiment que les conditions de vie au travail doivent faire partie des points sur lesquels il faudrait agir en priorité.

Les difficultés ressenties sont également renforcées par :

- **un manque de visibilité :**
 - 60 % des agents estiment ne pas être suffisamment informés sur les projets de modernisation de la DGFIP,
 - 73 % considèrent que leur direction ne leur apporte pas d'informations intéressantes sur la DGFIP,
- **un rythme de changement jugé trop rapide** pour 53% des agents,
- **un pessimisme marqué sur l'évolution de la DGFIP** : 80 % des agents estiment que la DGFIP n'évolue pas dans le bon sens.

52 % des répondants sont mécontents de leur rémunération ; la rémunération est citée au premier rang des points sur lesquels il faudrait agir en priorité.

58 % déclarent que leur motivation diminue.

Seuls 8 % 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 :

- 74 % jugent le climat social de la DGFIP mauvais,
- 68 % jugent le climat social de leur direction mauvais ,
- alors que 52 % estiment plutôt bon le climat social dans leur service.