

## Fiche technique

### Présentation du baromètre social et du plan d'action

#### 1. Constats

##### Remarques générales

Les agents<sup>1</sup> du département ont une représentation de leur environnement professionnel et de leurs conditions d'exercice des métiers proche de l'ensemble de la collectivité DGFIP.

Les réponses sont en retrait en ce qui concerne l'appréciation de l'évolution de la DGFIP, le climat social à la DGFIP voire à la DDFIP. Le rythme du changement est également défavorablement perçu par les agents du département, qui le trouvent trop soutenu.

| Estimez-vous que globalement la DGFIP évolue dans le bon sens ? | Tout à fait d'accord % | Plutôt d'accord % | Plutôt pas d'accord % | Pas du tout d'accord % | Ne se prononce pas % |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                            | 1                      | 16                | 45                    | 32                     | 6                    |
| Evolution 2016/2015                                             | + 1                    |                   | + 2                   |                        | - 3                  |
| Au plan national                                                | 1                      | 19                | 42                    | 31                     | 7                    |

| Le rythme de changement au sein de la DGFIP vous semble aujourd'hui ... ? | Trop rapide % | Comme il faut % | Trop lent % | Pas de changement significatif % | Ne se prononce pas % |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|----------------------------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                                      | 59            | 13              | 4           | 4                                | 20                   |
| Evolution 2016/2015                                                       | 0             | + 1             | - 1         | + 3                              | - 3                  |
| Au plan national                                                          | 48            | 16              | 7           | 5                                | 24                   |

| Le climat social au sein de votre direction vous paraît-il? | Très bon % | Plutôt bon % | Plutôt mauvais % | Très mauvais % | Ne se prononce pas % |
|-------------------------------------------------------------|------------|--------------|------------------|----------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                        | 1          | 25           | 44               | 17             | 13                   |
| Evolution 2016/2015                                         | 0          |              | - 1              |                | 0                    |
| Au plan national                                            | 1          | 29           | 41               | 16             | 13                   |

1 Le terme *agent* renvoie indifféremment à toutes les catégories de personnel. Quand il est spécifiquement question des personnels de catégorie A+ ou chargés de service, le terme de cadre est adopté.

Les agents perçoivent favorablement leurs conditions matérielles de travail mais estiment encore manquer de temps

Les agents ont une perception favorable de leurs conditions matérielles de travail, de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, semblent moins exposés que leurs collègues au plan national à des questions complexes.

Les agents considèrent globalement disposer des moyens d'accomplir leurs missions (ressources et outils, documentation). Ils estiment que leur périmètre d'attributions est bien défini. Cependant, bien que les conditions temporelles d'exécution des missions s'améliorent, leur progression doit se poursuivre.

| Dans votre travail, vous disposez des conditions matérielles (espace, lumière, confort, calme ...) | Tout à fait d'accord % | Plutôt d'accord % | Plutôt pas d'accord % | Pas du tout d'accord % | Ne se prononce pas % |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                                                               | 10                     | 56                | 26                    | 7                      | 1                    |
| Evolution 2016/2015                                                                                | + 6                    |                   | - 6                   |                        | 0                    |
| Au plan national                                                                                   | 11                     | 52                | 25                    | 11                     | 1                    |

| Dans votre structure/service, que pensez-vous de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée | Tout à fait d'accord % | Plutôt d'accord % | Plutôt pas d'accord % | Pas du tout d'accord % | Ne se prononce pas % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                                                                 | 8                      | 57                | 22                    | 9                      | 4                    |
| Evolution 2016/2015                                                                                  | + 3                    |                   | - 1                   |                        | - 2                  |
| Au plan national                                                                                     | 10                     | 52                | 20                    | 12                     | 6                    |

| Dans votre structure/service, vous arrive t-il de faire un travail complexe | Souvent % | De temps en temps % | Rarement ou jamais % | Ne se prononce pas % |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|----------------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                                        | 29        | 54                  | 15                   | 2                    |
| Evolution 2016/2015                                                         | - 5       | + 5                 | 0                    | 0                    |
| Au plan national                                                            | 37        | 48                  | 14                   | 2                    |

| Dans votre travail, vous disposez des ressources et outils nécessaires pour bien faire votre travail | Tout à fait d'accord % | Plutôt d'accord % | Plutôt pas d'accord % | Pas du tout d'accord % | Ne se prononce pas % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                                                                 | 6                      | 56                | 27                    | 11                     | 0                    |
| Evolution 2016/2015                                                                                  | + 4                    |                   | - 2                   |                        | 0                    |
| Au plan national                                                                                     | 8                      | 56                | 24                    | 11                     | 1                    |

| Dans votre travail, vous disposez de la documentation dont vous avez besoin pour bien faire votre travail | Tout à fait d'accord % | Plutôt d'accord % | Plutôt pas d'accord % | Pas du tout d'accord % | Ne se prononce pas % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                                                                      | 3                      | 63                | 27                    | 7                      | 0                    |
| Evolution 2016/2015                                                                                       | + 5                    |                   | - 4                   |                        | - 1                  |
| Au plan national                                                                                          | 6                      | 57                | 27                    | 8                      | 1                    |

| Dans votre travail, vous disposez du temps nécessaire pour accomplir correctement votre travail | Tout à fait d'accord % | Plutôt d'accord % | Plutôt pas d'accord % | Pas du tout d'accord % | Ne se prononce pas % |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                                                            | 3                      | 29                | 36                    | 31                     | 1                    |
| Evolution 2016/2015                                                                             | + 1                    |                   | - 1                   |                        | 0                    |
| Au plan national                                                                                | 4                      | 33                | 36                    | 26                     | 1                    |

La relation à l'encadrement évolue très favorablement sur le plan strictement professionnel...

Le responsable de service écoute ses collaborateurs et communique avec son équipe. Il est disponible et organise le travail de l'équipe, apporte un soutien et s'investit dans le développement des compétences de ses collaborateurs. Il se prononce sur la qualité de leur service.

| Votre responsable est disponible quand on a besoin de lui | Tout à fait d'accord % | Plutôt d'accord % | Plutôt pas d'accord % | Pas du tout d'accord % | Ne se prononce pas % |
|-----------------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                      | 28                     | 56                | 10                    | 4                      | 3                    |
| Evolution 2016/2015                                       | + 4                    |                   | - 2                   |                        | - 1                  |
| Au plan national                                          | 34                     | 46                | 11                    | 5                      | 4                    |

| Votre responsable vous apporte un soutien technique | Tout à fait d'accord % | Plutôt d'accord % | Plutôt pas d'accord % | Pas du tout d'accord % | Ne se prononce pas % |
|-----------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                | 14                     | 46                | 21                    | 12                     | 7                    |
| Evolution 2016/2015                                 | + 3                    |                   | - 2                   |                        | - 1                  |
| Au plan national                                    | 19                     | 39                | 20                    | 14                     | 8                    |

| Votre responsable s'investit dans le développement des compétences de ses collaborateurs | Tout à fait d'accord % | Plutôt d'accord % | Plutôt pas d'accord % | Pas du tout d'accord % | Ne se prononce pas % |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                                                     | 13                     | 40                | 24                    | 13                     | 11                   |
| Evolution 2016/2015                                                                      | + 2                    |                   | - 2                   |                        | 0                    |
| Au plan national                                                                         | 16                     | 38                | 22                    | 13                     | 11                   |

...En revanche, les agents souhaitent davantage d'échanges sur leur situation individuelle

Les agents considèrent que leur responsable échange moins qu'auparavant sur leur situation individuelle, notamment sur leurs souhaits d'évolution, leurs difficultés ou préoccupations, le bilan de l'activité, le fonctionnement du service et les besoins en formation.

| Echangez-vous régulièrement avec votre responsable direct sur le bilan de votre activité | Beaucoup % | Assez % | Assez peu % | Pas du tout % | Ne se prononce pas % |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-------------|---------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                                                     | 15         | 37      | 37          | 8             | 3                    |
| Evolution 2016/2015                                                                      | - 4        |         | + 5         |               | - 1                  |
| Au plan national                                                                         | 19         | 36      | 31          | 9             | 5                    |

| Echangez-vous régulièrement avec votre responsable direct sur vos souhaits d'évolution | Beaucoup % | Assez % | Assez peu % | Pas du tout % | Ne se prononce pas % |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-------------|---------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                                                   | 11         | 26      | 40          | 14            | 8                    |
| Evolution 2016/2015                                                                    | - 9        |         | + 9         |               | - 1                  |
| Au plan national                                                                       | 14         | 30      | 33          | 14            | 10                   |

| Echangez-vous régulièrement avec votre responsable direct sur les éventuelles difficultés ou préoccupations | Beaucoup % | Assez % | Assez peu % | Pas du tout % | Ne se prononce pas % |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-------------|---------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                                                                        | 17         | 35      | 35          | 11            | 3                    |
| Evolution 2016/2015                                                                                         | - 6        |         | + 9         |               | - 1                  |
| Au plan national                                                                                            | 18         | 39      | 28          | 11            | 5                    |

Alors même que les relations avec les usagers sont plus difficiles à appréhender, les nouvelles modalités de prise en charge des publics laissent les agents sceptiques

Si les agents pensent que la DGFIP veille à la sécurité de ses agents, ils considèrent qu'ils sont fréquemment confrontés à des situations complexes, notamment lors de la réception de publics fragilisés.

| Vous arrive t-il souvent, de temps en temps, rarement ou jamais d'être confronté(e) à des situations complexes à régler (fort endettement de l'usager, situation personnelle de l'usager délicate, problème de compréhension de l'usager...) ? | Souvent % | De temps en temps % | Rarement ou jamais % | Ne se prononce pas % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|----------------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                                                                                                                                                                                                           | 25        | 42                  | 27                   | 6                    |
| Evolution 2016/2015                                                                                                                                                                                                                            | + 4       | - 3                 | - 3                  | + 2                  |
| Au plan national                                                                                                                                                                                                                               | 27        | 41                  | 26                   | 6                    |

| La DGFIP travaille sur des actions de modernisation et d'amélioration de l'exercice des métiers. Pouvez vous dire si la mise en œuvre des actions visant la protection et la sécurité des personnels vous paraît aller dans le bon sens ? | Oui, tout à fait % | Oui, plutôt % | Non, plutôt pas % | Non, pas du tout % | Ne se prononce pas % |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-------------------|--------------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                                                                                                                                                                                                      | 5                  | 48            | 26                | 17                 | 12                   |
| Evolution 2016/2015                                                                                                                                                                                                                       | - 9                |               | + 11              |                    | - 2                  |
| Au plan national                                                                                                                                                                                                                          | 5                  | 42            | 26                | 16                 | 10                   |

| Estimez-vous que l'action de la DGFIP dans les domaines suivants répond aux attentes des usagers ?<br>Modalités d'accueil (accueil diversifié, : accueil physique, téléphone, Internet) | Tout à fait d'accord % | Plutôt d'accord % | Plutôt pas d'accord % | Pas du tout d'accord % | Ne se prononce pas % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                                                                                                                                                    | 4                      | 31                | 26                    | 24                     | 4                    |
| Evolution 2016/2015                                                                                                                                                                     | - 13                   |                   | + 13                  |                        | - 2                  |
| Au plan national                                                                                                                                                                        | 7                      | 37                | 31                    | 18                     | 7                    |

| Estimez-vous que l'action de la DGFIP dans les domaines suivants répond aux attentes des usagers ?<br>Communication auprès du grand public (impôts.gouv, Facebook ...) | Tout à fait d'accord % | Plutôt d'accord % | Plutôt pas d'accord % | Pas du tout d'accord % | Ne se prononce pas % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| DDFIP Indre et Loire                                                                                                                                                   | 5                      | 41                | 26                    | 15                     | 14                   |
| Evolution 2016/2015                                                                                                                                                    | - 12                   |                   | + 12                  |                        | + 1                  |
| Au plan national                                                                                                                                                       | 7                      | 47                | 22                    | 11                     | 13                   |

## 2. Plan d'action

Le plan d'action se décompose en 2 axes destinés à apporter des réponses aux constats identifiés supra :

- poursuivre le soutien aux cadres pour conforter les équipes ;
- Fournir aux agents d'accueil les outils et moyens pour accomplir leur mission dans de meilleures conditions et se projeter dans l'avenir.

**DDFIP 37 - Plan d'action consécutif aux résultats du baromètre social 2016****FOURNIR AUX AGENTS LES MOYENS ET INFORMATIONS POUR ACCOMPLIR LEUR MISSION DANS DE MEILLEURES CONDITIONS ET SE PROJETER DANS L'AVENIR**

**CONSTAT** : manque de temps, charge de travail, sentiment d'urgence, prise en compte des situations professionnelles individuelles insuffisantes

| <b>ACTIONS</b>                                                                                                                                                                                                      | <b>Calendrier prévisionnel</b> | <b>Acteurs</b>                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>S'assurer de la mise en œuvre des mesures de simplification et de leur efficacité.</li></ul>                                                                                  | Année 2017                     | <ul style="list-style-type: none"><li>Pôles</li><li>Chefs de service</li></ul>                              |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Reconduire le dispositif local d'allègement des tâches en prenant appui sur les propositions concrètes des agents.</li></ul>                                                  | A partir du 2e trimestre 2017  | <ul style="list-style-type: none"><li>Pôle PR – AP</li><li>Pôles métiers</li><li>Chefs de service</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Maintenir le soutien aux équipes en identifiant les points de difficulté et en mobilisant le réseau des référents métiers.</li></ul>                                          | Année 2017                     | <ul style="list-style-type: none"><li>Pôles</li><li>Référents métiers</li><li>Chefs de service</li></ul>    |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Renforcer le partage des compétences et la mutualisation entre cadres en facilitant les temps d'échange lors des réunions métiers.</li></ul>                                  | Année 2017                     | <ul style="list-style-type: none"><li>Pôles</li><li>Chefs de service</li></ul>                              |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Pour les services en tension, définir, dans le cadre du dialogue de gestion, les missions prioritaires et fixer les objectifs et les plans d'action en conséquence.</li></ul> | 1e trimestre 2017              | <ul style="list-style-type: none"><li>Pôles métiers</li></ul>                                               |

## DDFiP 37 - Plan d'action consécutif aux résultats du baromètre social 2016

### POURSUIVRE LE SOUTIEN AUX CADRES POUR CONFORTER LES EQUIPES

**CONSTAT** : perception négative de l'évolution de la DGFIP et du climat social au sein de la DDFiP, changement trop rapide, motivation en diminution, pessimisme, sentiment de ne pas être écouté.

| ACTIONS                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Calendrier prévisionnel       | Acteurs                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Donner du sens aux décisions en utilisant le levier de l'animation et en associant davantage les cadres aux questions stratégiques – Réunion du groupe de cadres « témoin » formé en 2016 et chargé de formuler des propositions.</li> </ul>         | Année 2017                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>DDFiP</li> <li>Directeur PPR</li> </ul>                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre la communication en direction des agents sur les évolutions (structures et méthodes) et les associer aux réflexions préalables.</li> </ul>                                                                                                | A partir du 2e trimestre 2017 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pôle PR – Chargé de communication</li> <li>Pôles</li> <li>Acteurs de prévention</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconduire des formations aux cadres pour leur permettre d'orienter leur management vers un renforcement de la collectivité de travail (donner la parole aux agents, valoriser les propositions pertinentes) (formation CHSCT, ateliers).</li> </ul> | A partir du 2e trimestre 2017 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pôle PR</li> <li>Formation professionnelle</li> </ul>                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Optimiser l'utilisation de l'intranet directionnel et enrichir l'espace « cadres » pour partager des informations stratégiques et resserrer les liens entre la direction et ses cadres.</li> </ul>                                                   | 2e trimestre 2017             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Chargé de communication</li> <li>Pôle PR</li> </ul>                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenir une vigilance soutenue sur les répercussions que peut entraîner l'ASR sur les conditions de vie des agents en menant des études d'impact approfondies examinées en CHSCT.</li> </ul>                                                       | A partir du 2e trimestre 2017 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pôle PR</li> <li>Assistant de prévention</li> <li>CHSCT</li> </ul>                         |