

**DGFIP - Baromètre Social**  
**Ipsos, Vague de Décembre 2013**

*Les résultats sont exprimés en pourcentage. Les résultats peuvent ne pas être de 100% du fait des arrondis.*

**DDFIP HTES-PYRENEES - 170 répondants**

**Taux de participation : 40,5%**

**NATIONAL - 59349 répondants**

**Taux de participation : 54 %**

**Q01-Personnellement, dans votre travail, pensez-vous que...**

	Tout à fait d'accord		Plutôt d'accord		Plutôt pas d'accord		Pas du tout d'accord		Ne se prononce pas/Non Réponse	
	65	Nat ou Serv deconc	65	Nat ou Serv deconc	65	Nat ou Serv deconc	65	Nat ou Serv deconc	65	Nat ou Serv deconc
Vous disposez des ressources et outils nécessaires pour bien faire votre travail	4	5	44	46	32	32	16	14	4	2
Les outils et logiciels informatiques sur lesquels vous travaillez sont adaptés	6	5	50	51	29	29	11	13	4	3
Vous disposez des informations et de la documentation dont vous avez besoin pour bien faire votre travail	7	7	43	52	33	29	12	10	4	3
Vous disposez du temps nécessaire pour prendre connaissance de ces informations et de la documentation	2	3	16	21	37	38	41	36	4	3
Vous disposez du temps nécessaire pour accomplir correctement votre travail	4	5	23	30	34	34	34	29	4	3
Vous bénéficiez des formations nécessaires pour bien faire votre travail	6	7	49	55	29	25	13	10	4	4
Vos compétences et connaissances dans votre travail sont pleinement utilisées	9	12	57	58	20	19	7	7	6	4

**Q02-Dans votre structure / service, trouvez-vous que ...**

	Tout à fait d'accord		Plutôt d'accord		Plutôt pas d'accord		Pas du tout d'accord		Ne se prononce pas/Non Réponse	
	65	Nat ou serv deconc	65	Nat ou serv deconc	65	Nat ou serv deconc	65	Nat ou serv deconc	65	Nat ou serv deconc
L'ambiance de travail est bonne	12	18	52	54	16	16	14	9	6	4
Les missions et les responsabilités sont bien définies	5	7	41	48	31	28	15	13	8	4
La charge de travail est bien répartie	4	2	26	35	39	36	23	22	6	7
Le fonctionnement est efficace	5	5	38	46	35	31	16	12	5	6
On collabore facilement avec les autres structures / services partenaires	6	6	53	55	26	26	9	9	5	4
On délivre un service de bonne qualité aux usagers	13	10	47	55	24	20	9	8	8	7

**Q03-Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous la quantité de stress liée à votre travail ?**

	65	Nat	Nat serv deconc
1 à 4	14	18	18
5 à 7	42	44	44
8 à 10	39	35	36
Ne se prononce pas/ non réponse	5	3	2

**Q04-Quelles sont les principales raisons de votre stress ? (plusieurs réponses possibles)**

	%	Nat
La charge de travail	66	61
Les conditions matérielles de travail	21	25
Les missions qui vous sont confiées	15	22
Les relations avec les usagers	20	20
La relation avec votre hiérarchie	18	18
Les relations au sein de votre équipe	15	12
Ne se prononce pas/Non Réponse	10	9

**Q05-Êtes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes...?**

	Tout à fait d'accord		Plutôt d'accord		Plutôt pas d'accord		Pas du tout d'accord		Ne se prononce pas/Non Réponse	
	65	Nat ou serv déconc	65	Nat ou serv déconc	65	Nat ou serv déconc	65	Nat ou serv déconc	65	Nat ou serv déconc
Vous êtes fier(e) du travail réalisé dans votre structure / service	14	20	48	51	18	16	7	5	12	8
Vous avez le sentiment de contribuer aux missions de service public	20	25	52	54	17	12	4	4	7	5
Vous vous reconnaissez dans les valeurs de la DGFIP (le professionnalisme, la qualité de service.)	13	21	44	50	26	15	9	6	9	7
Votre travail vous intéresse	28	34	51	49	10	9	5	4	7	4

**Q06-Vous arrive-t-il souvent, de temps en temps, rarement ou jamais... ?**

	Souvent		De temps en temps		Rarement		Jamais		Ne se prononce pas/Non Réponse	
	65	Nat serv déconc	65	Nat serv déconc	65	Nat serv déconc	65	Nat serv déconc	65	Nat serv déconc
De travailler dans l'urgence	66	61	25	30	4	6	2	0	4	3
D'avoir le sentiment de ne pas pouvoir faire face	22	24	44	43	22	24	6	7	6	2
De faire un travail complexe	33	34	45	46	10	13	5	3	6	4
De ne pas pouvoir prioriser/hierarchiser vos tâches	26	26	38	38	24	24	6	7	6	5

**Q07-Vous arrive-t-il souvent, de temps en temps, rarement ou jamais... ? [Posée aux agents qui déclarent être en contact avec les usagers]**

	Souvent		De temps en temps		Rarement		Jamais		Ne se prononce pas/Non Réponse	
	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat
D'être confronté(e) à des usagers mécontents de la qualité du service rendu	11	14	39	40	39	33	5	8	6	5
D'être confronté(e) à des usagers agressifs ou incivils	8	10	39	36	37	37	11	13	6	5
D'être confronté(e) à des situations complexes à régler	27	29	41	38	17	18	7	9	7	6

**Q08-Votre responsable direct**

	Tout à fait d'accord		Plutôt d'accord		Plutôt pas d'accord		Pas du tout d'accord		Ne se prononce pas/Non Réponse	
	65	Nat ou serv déconc	65	Nat ou serv déconc	65	Nat ou serv déconc	65	Nat ou serv déconc	65	Nat ou serv déconc
Est disponible quand on a besoin de lui	25	28	41	46	14	12	9	7	10	7
Communique avec son équipe	14	22	44	43	19	18	12	10	12	8
Organise le travail de son équipe	8	14	35	39	27	23	15	13	16	10
Vous dit régulièrement ce qu'il pense de la qualité et de l'efficacité de votre travail	9	12	34	37	21	24	22	16	14	11
S'investit dans le développement des compétences de ses collaborateurs	13	15	35	38	22	22	14	13	16	12
Écoute vos idées et suggestions	14	18	45	45	15	17	13	10	13	9
Vous apporte un soutien technique	17	18	37	38	18	20	16	15	12	9
Définit les priorités/hierarchise les tâches	8	14	38	41	26	23	17	13	11	10

**Q09-Echangez-vous régulièrement avec votre responsable direct... ?**

	Oui tout à fait		Oui plutôt		Non pas vraiment		Non pas du tout		Ne se prononce pas/Non Réponse	
	65	Nat ou serv déconc	65	Nat ou serv déconc	65	Nat ou serv déconc	65	Nat ou serv déconc	65	Nat ou serv déconc
Sur le bilan de votre activité	10	15	38	39	24	29	16	11	10	7
Sur vos besoins en formation	11	14	37	41	30	27	13	11	9	8
Sur vos éventuelles difficultés ou préoccupations	15	18	38	41	22	25	15	11	10	6
Sur le fonctionnement du service	11	16	41	40	27	26	14	11	8	7
Sur vos souhaits d'évolution (promotion, concours, mobilité...)	10	13	31	32	32	31	17	15	10	10

**Q10-Estimez-vous que globalement, la DGFIP évolue dans le bon sens ?**

	65	Nat
Oui, tout à fait	1	2
Oui, plutôt	10	22
Non, plutôt pas	50	39
Non, pas du tout	29	25
Ne se prononce pas/Non réponse	10	12

**Q11-Le rythme de changement dans votre Direction vous semble aujourd'hui :**

	65	Nat	Nat serv déconcen très
Trop rapide	48	41	43
Comme il faut	8	15	14
Trop lent	11	9	9
Il n'y a pas eu de changement significatif	10	8	8
Ne se prononce pas/Non réponse	24	26	26

**Q12-Le climat social au sein... vous paraît-il ?**

	Très bon		Plutôt bon		Plutôt mauvais		Très mauvais		Ne se prononce pas/Non Réponse	
	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat
de la DGFIP	1	1	13	24	51	45	17	13	18	18
de votre direction territoriale / structure	2	1	17	33	52	37	12	10	18	19
de votre unité de travail	11	12	50	54	23	20	8	5	9	9

**Q13-Vous estimez-vous informé(e) sur...**

	Très bien informé		Plutôt bien informé		Plutôt mal informé		Très mal informé		Ne se prononce pas/Non Réponse	
	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat
La démarche stratégique de la DGFIP	5	5	29	42	32	30	21	11	13	11
L'organisation interne de la DGFIP (qui fait quoi)	4	3	31	35	33	39	23	15	9	8
Le déroulement des carrières et les règles de mutation	3	5	53	49	25	29	9	10	10	6

**Q14-Ces sources d'information vous apporte des informations intéressantes sur la DGFIP ?**

	Beaucoup		Assez		Assez peu		Pas du tout		Ne se prononce pas/Non Réponse	
	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat
Votre responsable direct	9	10	33	40	32	28	17	13	9	9
Votre direction	4	3	22	31	40	39	20	16	13	11
Votre délégation interrégionale	1	1	13	14	31	30	38	31	18	23
Les représentants du personnel / les syndicats	17	11	46	38	19	28	6	13	11	10
L'intranet Ulysse	9	13	55	57	19	19	5	3	12	8
Nausicaa	4	4	22	26	30	27	19	21	25	24
Votre intranet directionnel	5	5	28	40	38	31	13	9	15	15
E-FiP, le e-journal de la DGFIP	2	3	27	34	31	30	20	14	20	18

**Q15-Estimez-vous que l'attention que l'on porte à chacun des points suivants au sein de la DGFIP est... ?**

	Trop impor-tante		Suffisante		Pas assez impor-tante		Ne se prononce pas/Non Réponse	
	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat
Les conditions et la qualité de vie au travail	4	2	19	26	70	66	7	6
L'écoute des agents	1	1	14	19	78	73	8	7
Le développement des compétences des agents	1	1	23	32	64	58	11	9
L'égalité professionnelle femmes / hommes (déroulement de carrière, promotion...)	3	4	47	55	30	25	20	16
La lutte contre les discriminations	5	11	50	55	21	19	24	15
L'intégration des travailleurs handicapés	3	3	44	44	21	27	31	25

**Q16-Pouvez-vous dire si la mise en oeuvre des différentes actions suivantes vous paraît aller dans le bon sens ?**

	Oui, tout à fait		Oui, plutôt		Non, plutôt pas		Non, pas du tout		Ne se prononce pas/Non réponse	
	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat
La démarche de simplification	6	9	32	35	28	26	21	16	12	13
L'amélioration des conditions de vie / de la qualité de vie au travail	10	8	20	30	34	31	25	20	11	12
La protection et la sécurité des personnels	6	9	41	45	23	21	17	11	12	14
Le développement d'une formation continue adaptée aux travers de parcours personnalisés	5	7	35	39	28	25	16	10	16	19
Des modalités de soutien technique aux cadres de proximité et à leurs équipes	5	6	25	28	26	27	17	12	25	28
Le développement du numérique et des outils collaboratifs	6	9	39	45	25	22	11	10	19	15

**Q17-Estimez-vous que l'action de la DGFIP dans les domaines suivants répond aux attentes des usagers ?**

	Oui, tout à fait		Oui, plutôt		Non, plutôt pas		Non, pas du tout		Ne se prononce pas/Non réponse	
	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat
Modalités d'accueil	4	11	43	49	26	21	13	9	14	10
Communication auprès du grand public	4	10	47	50	19	17	11	6	17	17
Développement des démarches en ligne	6	14	54	56	18	14	8	5	15	10
Jours et horaires d'ouverture au public des services	10	12	49	50	23	20	5	7	13	12

**Q18-Globalement, êtes-vous satisfait(e) de votre travail aujourd'hui ?**

	65	Nat
Très satisfait	4	6
Plutôt satisfait	38	49
Plutôt insatisfait	37	30
Très insatisfait	11	9
Ne se prononce pas/Non réponse	11	5

**Q19-Pour chacun des points suivants, pensez-vous que vous êtes aujourd'hui...**

	Très satisfait		Assez satisfait		Assez peu satisfait		Pas du tout satisfait		Ne se prononce pas/Non Réponse	
	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat
Les conditions matérielles de travail	5	7	48	45	23	27	17	18	7	4
Le contenu de votre travail et de vos missions	2	5	46	53	34	25	9	10	9	7
Les mesures visant à réduire la pression des indicateurs	2	3	22	27	28	29	28	21	20	21
Votre charge de travail	1	2	26	35	41	36	23	22	8	7
La reconnaissance de votre travail	4	3	22	30	36	34	29	25	9	8
Les responsabilités qui vous sont confiées	4	5	49	56	26	21	11	9	11	9
L'équilibre entre votre vie privée et votre vie professionnelle	4	7	48	55	24	20	13	9	11	9
Vos possibilités d'évolution de carrière	2	3	23	33	32	30	29	22	13	12
Votre rémunération	4	3	26	30	28	33	34	26	8	7

**Q20-Aujourd'hui, pensez-vous que votre motivation dans votre travail... ?**

	65	Nat
Augmente	3	4
Reste stable	36	43
Diminue	55	48
Ne se prononce pas / non réponse	6	5

**Q21-Êtes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes ?**

	Tout à fait d'accord		Plutôt d'accord		Plutôt pas d'accord		Pas du tout d'accord		Ne se prononce pas/Non Réponse	
	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat
Vous êtes fiers de travailler pour la DGFiP	9	14	40	45	22	17	11	7	18	17
Vous recommanderiez la DGFiP en tant qu'employeur à l'un de vos proches	8	11	29	38	23	20	22	14	18	18

**Q22-Êtes-vous très optimiste, assez optimiste, assez pessimiste ou très pessimiste concernant... ?**

	Très optimiste		Assez optimiste		Assez pessimis-te		Très pessimis-te		Ne se prononce pas/Non Réponse	
	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat	65	Nat
Votre avenir au sein de la DGFiP	2	3	21	31	39	37	24	15	14	14
Votre avenir au sein de votre structure / service	2	3	17	28	41	36	26	18	15	16

**Q23-Que souhaitez-vous faire dans les deux ans à venir ?**

	65	Nat
Continuer à faire le même métier qu'aujourd'hui dans votre direction	35	38
Faire le même métier dans une autre direction de la DGFiP	4	6
Faire un autre métier au sein de votre direction	14	17
Faire un autre métier dans une autre direction de la DGFiP	7	9
Quitter la DGFiP pour une autre administration ou entreprise publique	2	3
Quitter la DGFiP pour le secteur privé	3	2
Autre (disponibilité retraite...)	16	11
Ne se prononce pas / Non réponse	18	16

**Q24-Pourquoi ? Est-ce principalement pour... [Posée à ceux qui souhaitent faire un autre métier ou quitter la DGFiP] [plusieurs réponses possibles]**

	65	Nat
Exercer votre métier dans un environnement plus intéressant	26	24
Avoir plus de responsabilités	15	16
Améliorer votre situation financière	21	25
Avoir une promotion plus rapide	10	11
Pouvoir faire un autre métier	19	30
Pouvoir bouger géographiquement	8	13
Pour un meilleur équilibre vie privée / vie professionnelle	22	22
Autres	27	18
Ne se prononce pas / Non réponse	2	1

**Q25-Pour finir selon vous quels sont les trois points sur lesquels il faudrait agir en priorité au sein de votre structure / service dans les mois qui viennent ?**  
*(plusieurs réponses possibles)*

	65	Nat
L'organisation interne / Les méthodes de travail	27	30
Les conditions de travail	42	40
La qualité du service rendu aux usagers	18	12
L'information des agents/la communication interne	12	13
L'explication du changement / la conduite du changement	8	8
L'évaluation la reconnaissance des mérites individuels	27	28
La rémunération	52	49
L'autonomie la responsabilisation des agents	12	12
La formation des agents	13	11
Les outils informatiques	18	24
Les possibilités d'évolution	23	22
La démarche de simplification	12	15
Autres	5	4
Ne se prononce pas / Non Réponse	6	3

