

DGFIP - Baromètre Social

Résultats de l'enquête de décembre 2016

Précisions : Les résultats sont exprimés en pourcentage.

Les résultats peuvent ne pas être de 100 % du fait des arrondis.

DGFIP

46673 répondants

Taux de participation : 44 %

Q1 - 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
Vous disposez des ressources et outils nécessaires pour bien faire votre travail	8	56	24	11	1
Les outils et logiciels informatiques sur lesquels vous travaillez sont adaptés	7	58	25	9	1
Vous disposez des informations et de la documentation dont vous avez besoin pour bien faire votre travail	6	57	27	8	1
Vous disposez du temps nécessaire pour prendre connaissance de ces informations et de la documentation	3	23	38	35	1
Vous disposez du temps nécessaire pour accomplir correctement votre travail	4	33	36	26	1
Vous bénéficiez des formations nécessaires pour bien faire votre travail	6	59	23	9	3
Vos compétences et connaissances dans votre travail sont pleinement utilisées	11	58	20	8	3

Q2 - 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
L'ambiance de travail est bonne	22	54	15	7	2
Les missions et les responsabilités sont bien définies	12	51	25	11	2
La charge de travail est bien répartie	6	39	33	19	3
Le fonctionnement est efficace	7	46	30	14	4
On collabore facilement avec les autres structures / services partenaires	6	55	26	10	3
On délivre un service de bonne qualité aux usagers	9	51	20	10	9

Q3 - Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous la quantité de stress liée à votre travail ?

	%
1	2
2	3
3	6
4	7
5	12
6	12
7	19
8	22
9	10
10	5
1 à 4	18
5 à 7	43
8 à 10	37
Ne se prononce pas	2
Moyenne (note sur 10)	6,5

Q4 - Quelles sont les principales raisons de votre stress ?

	%
La charge de travail	62
Les conditions matérielles de travail	24
Les missions qui vous sont confiées	24
Les relations avec les usagers	17
La relation avec votre hiérarchie	17
Les relations au sein de votre équipe	11
Ne se prononce pas	10

Q5 - 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
Vous êtes fier(e) du travail réalisé dans votre structure / service	17	55	17	6	5
Vous avez le sentiment de contribuer aux missions de service public	22	54	15	6	4
Vous vous reconnaissez dans les valeurs de la DGFiP (le professionnalisme, la qualité de service...)	19	50	17	8	6
Votre travail vous intéresse	31	51	10	5	3

Q6 - Vous arrive-t-il souvent, de temps en temps, rarement ou jamais... ?

	Souvent	De temps en temps	Rarement ou jamais	Ne se prononce pas
De travailler dans l'urgence	61	34	4	1
D'avoir le sentiment de ne pas pouvoir faire face	31	45	22	2
De faire un travail complexe	37	48	14	2
De ne pas pouvoir prioriser/hierarchiser vos tâches	25	40	32	4

Q7 - Vous arrive-t-il souvent, de temps en temps, rarement ou jamais ?

	Souvent	De temps en temps	Rarement ou jamais	Ne se prononce pas
D'être confronté(e) à des usagers mécontents de la qualité du service rendu	16	50	30	4
D'être confronté(e) à des usagers agressifs ou incivils	10	41	45	4
D'être confronté(e) à des situations complexes à régler (fort endettement de l'utilisateur, situation personnelle de l'utilisateur délicate, problème de compréhension de l'utilisateur...)	27	41	26	6

Q8 - Votre responsable direct ...

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
Est disponible quand on a besoin de lui	34	46	11	5	4
Communique avec son équipe	27	43	17	8	5
Organise le travail de son équipe	19	40	22	11	8
Vous dit régulièrement ce qu'il pense de la qualité et de l'efficacité de votre travail	14	38	25	14	9
S'investit dans le développement des compétences de ses collaborateurs	16	38	22	13	11
Écoute vos idées et suggestions	20	45	16	11	9
Vous apporte un soutien technique	19	39	20	14	8
Définit les priorités/hiérarchise les tâches	16	39	22	13	10

Q9 - Echangez-vous régulièrement avec votre responsable direct... ?

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, pas vraiment	Non, pas du tout	Ne se prononce pas
Sur le bilan de votre activité	19	36	31	9	5
Sur vos besoins en formation	15	38	32	9	6
Sur vos éventuelles difficultés ou préoccupations	18	39	28	11	5
Sur le fonctionnement du service	17	38	29	11	5
Sur vos souhaits d'évolution (promotion, concours, mobilité...)	14	30	33	14	10

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

	%
Oui, tout à fait	1
Oui, plutôt	19
Non, plutôt pas	42
Non, pas du tout	31
Ne se prononce pas	8

Q11 - Le rythme de changement au sein de la DGFIP vous semble aujourd'hui... ?

	%
Trop rapide	48
Comme il faut	16
Trop lent	7
Il n'y a pas eu de changement significatif	5
Ne se prononce pas	23

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

	Très bon	Plutôt bon	Plutôt mauvais	Très mauvais	Ne se prononce pas
de la DGFIP	1	19	48	19	12
de votre direction territoriale / structure	1	29	41	16	14
de votre unité de travail	12	53	22	7	7

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

	Très bien informé(e)	Plutôt bien informé(e)	Plutôt mal informé(e)	Très mal informé(e)	Ne se prononce pas
Les lignes directrices de la DGFIP	5	44	34	11	7
L'organisation interne de la DGFIP (qui fait quoi)	4	39	38	13	6
Le déroulement des carrières et les règles de mutation	4	48	31	11	6
Les grands chantiers en cours de la DGFIP (le prélèvement à la source, la direction immobilière de l'Etat)	4	44	32	13	7

Q14 - Diriez-vous de chacune des sources d'information suivantes qu'elle vous apporte beaucoup, assez, assez peu ou pas du tout d'information intéressante sur la DGFIP ?

	Beaucoup	Assez	Assez peu	Pas du tout	Ne se prononce pas
Votre responsable direct	12	37	31	14	6
Votre direction	3	29	42	20	6
Votre délégation interrégionale	1	12	33	37	17
Les représentants du personnel / les syndicats	12	40	28	12	8
L'intranet Ulysse	13	59	20	3	6
Nausicaa	7	37	25	13	17
Votre intranet directionnel	4	35	33	13	16
E-FiP, le e-journal de la DGFIP	5	36	26	12	21
wiFiP, l'espace d'information du réseau collaboratif	2	15	19	20	44

Q15 - Aujourd'hui, estimez-vous que l'attention que l'on porte à chacun des points suivants au sein de la DGFIP est ... ?

	Trop importante	Suffisante	Pas assez importante	Ne se prononce pas
Les conditions et la qualité de vie au travail	2	24	71	3
L'écoute des agents	2	17	78	3
Le développement des compétences des agents	1	34	60	5
L'égalité professionnelle femmes / hommes (déroulement de carrière, promotion...)	4	56	27	13
La lutte contre les discriminations	6	57	21	15
L'intégration des travailleurs en situation de handicap	4	50	25	21

Q16 - La DGFIP travaille sur des actions de modernisation et d'amélioration de l'exercice des métiers. Pour chacune d'entre elles, pouvez-vous dire si leur mise en œuvre vous paraît aller dans le bon sens ?

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout	Ne se prononce pas
La démarche de simplification	11	47	24	11	7
Le développement de la dématérialisation	13	51	22	10	5
Un accueil diversifié (physique, téléphone, internet)	8	42	27	16	7
L'amélioration des conditions de vie au travail	4	24	38	28	6
L'allègement des tâches au profit des agents (adaptation des jours et horaires d'ouverture au public, centres de contacts, simplifications...)	5	28	33	24	10
La protection et la sécurité des personnels	5	42	26	16	10
Le développement d'une formation continue adaptée aux travers de parcours personnalisés	5	42	27	12	14
Des modalités de soutien technique aux cadres de proximité et à leurs équipes	3	25	29	15	29
Les outils collaboratifs (wiFiP)	3	24	19	13	42
La e-formation	4	32	24	22	18

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
Modalités d'accueil (accueil diversifié : accueil physique, téléphone, internet)	7	37	31	18	7
Communication auprès du grand public (impots.gouv.fr, facebook, twitter, supports d'information...)	7	47	22	11	13
Développement des offres de services en ligne	10	52	18	9	10

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

	%
Très satisfait(e)	5
Assez satisfait(e)	48
Assez peu satisfait(e)	34
Pas du tout satisfait(e)	11
Ne se prononce pas	3

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

	Très satisfait(e)	Assez satisfait(e)	Assez peu satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	Ne se prononce pas
Les conditions matérielles de travail (espace, lumière, confort, calme...)	11	52	25	11	1
Le contenu de votre travail et de vos missions	9	54	27	8	2
Les mesures visant à réduire la pression des indicateurs	3	27	33	18	18
Votre charge de travail	3	37	36	20	3
La reconnaissance de votre travail	4	29	34	29	5
Les responsabilités qui vous sont confiées	7	51	23	12	7
L'équilibre entre votre vie privée et votre vie professionnelle	10	52	20	12	6
Vos possibilités d'évolution de carrière	4	30	28	28	10
Votre rémunération	4	30	33	28	5

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

	%
Augmente	4
Reste stable	41
Diminue	52
Ne se prononce pas	2

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
Vous êtes fiers de travailler pour la DGFIP	16	47	19	8	11
Vous recommanderiez la DGFIP en tant qu'employeur à l'un de vos proches	11	35	24	18	13

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

	Très optimiste	Assez optimiste	Assez pessimiste	Très pessimiste	Ne se prononce pas
Votre avenir au sein de la DGFIP	3	25	41	22	9
Votre avenir au sein de votre structure / service	3	25	37	24	11

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

	%
Continuer à faire le même métier qu'aujourd'hui dans votre direction	37
Faire le même métier dans une autre direction de la DGFIP	6
Faire un autre métier au sein de votre direction	15
Faire un autre métier dans une autre direction de la DGFIP	8
Quitter la DGFIP pour une autre administration ou entreprise publique	3
Quitter la DGFIP pour le secteur privé	2
Autre (disponibilité, retraite...)	12
Ne se prononce pas	16

Q24 - Pourquoi ? Est-ce principalement pour ...

	%
Exercer votre métier dans un environnement plus intéressant	25
Avoir plus de responsabilités	15
Améliorer votre situation financière	22
Avoir une promotion plus rapide	13
Pouvoir faire un autre métier	29
Pouvoir bouger géographiquement	14
Pour un meilleur équilibre vie privée / vie professionnelle	24
Autres	22

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 ?

	%
L'organisation interne / les méthodes de travail	34
Les conditions de travail	41
La qualité du service rendu aux usagers	18
L'information des agents / la communication interne	16
L'explication du changement / la conduite du changement	13
L'évaluation, la reconnaissance des mérites individuels	25
La rémunération	48
L'autonomie, la responsabilisation des agents	10
La formation des agents	9
Les outils informatiques	17
Les possibilités d'évolution	25
La démarche de simplification	10
Autres	6