

## DGFIP - Baromètre Social

### Résultats de l'enquête de juin 2015

DDFIP AIN-10

#### 383 répondants

Taux de participation : 53,34 %

Précisions

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

#### Q1 - Personnellement, dans votre travail, pensez-vous que...

	DDFIP AIN 2015		
	D'accord	Pas d'accord	Ne se prononce pas
Vous disposez des ressources et outils nécessaires pour bien faire votre travail	57	41	2
Les outils et logiciels informatiques sur lesquels vous travaillez sont adaptés	57	42	2
Vous disposez des informations et de la documentation dont vous avez besoin pour bien faire votre travail	59	38	3
Vous disposez du temps nécessaire pour prendre connaissance de ces informations et de la documentation	20	78	3
Vous disposez du temps nécessaire pour accomplir correctement votre travail	29	69	2
Vous bénéficiez des formations nécessaires pour bien faire votre travail	63	34	2
Vos compétences et connaissances dans votre travail sont pleinement utilisées	71	23	5

	DGFIP 2015		
	D'accord	Pas d'accord	Ne se prononce pas
Vous disposez des ressources et outils nécessaires pour bien faire votre travail	63	36	1
Les outils et logiciels informatiques sur lesquels vous travaillez sont adaptés	64	35	1
Vous disposez des informations et de la documentation dont vous avez besoin pour bien faire votre travail	61	38	1
Vous disposez du temps nécessaire pour prendre connaissance de ces informations et de la documentation	26	73	1
Vous disposez du temps nécessaire pour accomplir correctement votre travail	38	61	1
Vous bénéficiez des formations nécessaires pour bien faire votre travail	63	34	3
Vos compétences et connaissances dans votre travail sont pleinement utilisées	70	27	3

	DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)		
	D'accord	Pas d'accord	Ne se prononce pas
Vous disposez des ressources et outils nécessaires pour bien faire votre travail	48	50	2
Les outils et logiciels informatiques sur lesquels vous travaillez sont adaptés	56	41	3
Vous disposez des informations et de la documentation dont vous avez besoin pour bien faire votre travail	58	39	3
Vous disposez du temps nécessaire pour prendre connaissance de ces informations et de la documentation	17	82	2
Vous disposez du temps nécessaire pour accomplir correctement votre travail	26	72	2
Vous bénéficiez des formations nécessaires pour bien faire votre travail	65	31	3
Vos compétences et connaissances dans votre travail sont pleinement utilisées	72	23	5

**Q2 - Dans votre structure / service, trouvez-vous que...**

	DDFIP AIN 2015		
	D'accord	Pas d'accord	Ne se prononce pas
L'ambiance de travail est bonne	78	18	3
Les missions et les responsabilités sont bien définies	63	33	3
La charge de travail est bien répartie	46	49	5
Le fonctionnement est efficace	51	44	5
On collabore facilement avec les autres structures / services partenaires	58	37	4
On délivre un service de bonne qualité aux usagers	66	28	6

	DGFIP 2015		
	D'accord	Pas d'accord	Ne se prononce pas
	75	22	2
	62	36	2
	45	52	3
	54	43	3
	61	35	3
	66	25	9

	DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)		
	D'accord	Pas d'accord	Ne se prononce pas
	71	25	4
	56	38	6
	40	55	5
	51	43	6
	60	35	5
	68	25	6

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

	DDFIP AIN 2015		
	%	Moyenne	Médiane
1 à 4	15	6,6	6,0
5 à 7	45		
8 à 10	37		
Ne se prononce pas	3		

	DGFIP 2015		
	%	Moyenne	Médiane
	19	6,4	6,0
	44		
	35		
	2		

	DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)		
	%	Moyenne	Médiane
	14	6,5	6,0
	50		
	33		
	3		

**Q4 - Quelles sont les principales raisons de votre stress ?**

	DDFIP AIN 2015	
		%
La charge de travail	66	
Les conditions matérielles de travail	30	
Les missions qui vous sont confiées	24	
Les relations avec les usagers	15	
La relation avec votre hiérarchie	12	
Les relations au sein de votre équipe	12	
Ne se prononce pas	8	

	DGFIP 2015	
		%
	61	
	27	
	22	
	15	
	17	
	12	
	11	

	DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)	
		%
	70	
	24	
	23	
	24	
	11	
	12	
	7	

**Q5 - Êtes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes ?**

	DDFIP AIN 2015		
	D'accord	Pas d'accord	Ne se prononce pas
Vous êtes fier(e) du travail réalisé dans votre structure / service	70	22	8
Vous avez le sentiment de contribuer aux missions de service public	74	21	4
Vous vous reconnaissez dans les valeurs de la DGFIP (le professionnalisme, la qualité de service...)	71	23	7
Votre travail vous intéresse	82	13	4

	DGFIP 2015		
	D'accord	Pas d'accord	Ne se prononce pas
	73	21	6
	77	19	4
	71	23	6
	82	14	3

	DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)		
	D'accord	Pas d'accord	Ne se prononce pas
	68	21	11
	80	16	5
	71	21	9
	87	10	4

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

	DDFIP AIN 2015		
	Oui	Non	Ne se prononce pas
De travailler dans l'urgence	96	3	1
D'avoir le sentiment de ne pas pouvoir faire face	83	15	2
De faire un travail complexe	87	10	3
De ne pas pouvoir prioriser/hierarchiser vos tâches	70	27	3

	DGFIP 2015		
	Oui	Non	Ne se prononce pas
	95	4	1
	74	24	2
	84	15	2
	64	33	4

	DDFIP AIN		
	Oui	Non	Ne se prononce pas
	92	6	2
	69	28	2
	86	13	2
	65	30	5

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

	DDFIP AIN 2015		
	Oui	Non	Ne se prononce pas
D'être confronté(e) à des usagers mécontents de la qualité du service rendu	69	28	3
D'être confronté(e) à des usagers agressifs ou incivils	53	44	3
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...)	70	25	5

	DGFIP 2015		
	Oui	Non	Ne se prononce pas
	63	33	3
	49	48	3
	67	27	6

	DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)		
	Oui	Non	Ne se prononce pas
	59	37	4
	50	46	3
	68	28	5

**Q8 - Votre responsable direct ...**

	DDFIP AIN 2015		
	D'accord	Pas d'accord	Ne se prononce pas
Est disponible quand on a besoin de lui	85	11	3
Communique avec son équipe	72	23	5
Organise le travail de son équipe	61	31	8
Vous dit régulièrement ce qu'il pense de la qualité et de l'efficacité de votre travail	59	34	7
S'investit dans le développement des compétences de ses collaborateurs	60	30	10
Écoute vos idées et suggestions	73	21	7
Vous apporte un soutien technique	67	27	5
Définit les priorités/hiérarchise les tâches	58	35	8

	DGFIP 2015		
	D'accord	Pas d'accord	Ne se prononce pas
	79	16	4
	68	27	5
	58	35	8
	55	37	7
	54	36	10
	65	28	8
	57	35	7
	56	37	9

	DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)		
	D'accord	Pas d'accord	Ne se prononce pas
	80	13	7
	70	23	7
	56	31	13
	47	40	12
	60	26	14
	69	21	10
	64	27	8
	57	29	13

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

	DDFIP AIN 2015		
	Oui	Non	Ne se prononce pas
Sur le bilan de votre activité	64	33	4
Sur vos besoins en formation	61	33	6
Sur vos éventuelles difficultés ou préoccupations	65	31	4
Sur le fonctionnement du service	63	34	3
Sur vos souhaits d'évolution (promotion, concours, mobilité...)	51	40	9

	DGFIP 2015		
	Oui	Non	Ne se prononce pas
	58	39	4
	54	41	5
	59	38	4
	56	39	4
	49	43	7

	DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)		
	Oui	Non	Ne se prononce pas
	59	35	6
	58	34	7
	66	30	5
	62	33	5
	46	45	8

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

	DDFIP AIN 2015
	%
Oui, tout à fait	1
Oui, plutôt	16
Non, plutôt pas	47
Non, pas du tout	26
Ne se prononce pas	10

	DGFIP 2015
	%
	2
	23
	42
	24
	9

	DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)
	%
	2
	18
	39
	28
	13

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

DDFiP AIN 2015	
	%
Trop rapide	48
Comme il faut	13
Trop lent	7
Il n'y a pas eu de changement significatif	4
Ne se prononce pas	27

DGFiP 2015	
	%
	41
	18
	10
	6
	25

DDFiP AIN 2013 (pour mémoire)	
	%
	42
	14
	8
	7
	29

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

	DDFiP AIN 2015		
	Bon	Mauvais	Ne se prononce pas
de la DGFiP	23	61	16
de votre direction territoriale / structure	38	46	17
de votre unité de travail	66	29	5

DGFiP 2015		
Bon	Mauvais	Ne se prononce pas
25	61	14
33	51	15
66	27	7

DDFiP AIN 2013 (pour mémoire)		
Bon	Mauvais	Ne se prononce pas
23	55	22
33	44	22
66	24	10

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

	DDFiP AIN 2015		
	Bien informé	Mal informé	Ne se prononce pas
Les projets de modernisation de la DGFiP	36	56	7
L'organisation interne de la DGFiP (qui fait quoi)	37	58	5
Le déroulement des carrières et les règles de mutation	50	42	7

DGFiP 2015		
Bien informé	Mal informé	Ne se prononce pas
43	51	6
37	58	5
50	45	6

DDFiP AIN 2013 (pour mémoire)		
Bien informé	Mal informé	Ne se prononce pas
40	45	15
39	51	10
52	38	9

**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 ?**

	DDFiP AIN 2015		
	Assez	Pas assez	Ne se prononce pas
Votre responsable direct	54	40	6
Votre direction	30	64	5
Votre délégation interrégionale	12	74	14
Les représentants du personnel / les syndicats	55	38	8
L'intranet Ulysse	64	29	8
Nausicaa	30	49	21
Votre intranet directionnel	32	48	19
E-FIP, le e-journal de la DGFiP	33	43	24

DGFiP 2015		
Assez	Pas assez	Ne se prononce pas
49	45	5
32	63	6
14	71	16
52	42	7
67	27	6
36	47	18
38	47	15
40	42	18

DDFiP AIN 2013 (pour mémoire)		
Assez	Pas assez	Ne se prononce pas
55	35	10
33	55	12
12	63	25
51	38	12
67	25	7
24	48	28
39	45	16
34	44	22

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

	DDFIP AIN 2015		
	Trop importante	Pas assez importante	Ne se prononce pas
Les conditions et la qualité de vie au travail	28	67	5
L'écoute des agents	18	75	8
Le développement des compétences des agents	37	54	9
L'égalité professionnelle femmes / hommes (déroulement de carrière, promotion...)	60	23	17
La lutte contre les discriminations	66	17	16
L'intégration des travailleurs en situation de handicap	57	22	21

	DGFIP 2015		
	Trop importante	Pas assez importante	Ne se prononce pas
	30	68	3
	22	75	4
	36	59	5
	61	26	13
	66	19	14
	54	24	21

	DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)		
	Trop importante	Pas assez importante	Ne se prononce pas
	26	64	10
	16	73	10
	34	54	12
	61	23	17
	67	17	16
	52	20	27

**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 ?**

	DDFIP AIN 2015		
	Oui	Non	Ne se prononce pas
La démarche de simplification	57	35	9
Le développement de la dématérialisation	61	32	7
Un accueil diversifié (physique, téléphone, internet)	55	36	9
L'amélioration des conditions de vie au travail	30	62	7
L'allègement des tâches au profit des agents (adaptation des jours et horaires d'ouverture au public, centres de contacts, simplifications...)	35	54	10
La protection et la sécurité des personnels	47	40	14
Le développement d'une formation continue adaptée aux travers de parcours personnalisés	45	39	17
Des modalités de soutien technique aux cadres de proximité et à leurs équipes	26	43	31
Les outils collaboratifs (wiFiP)	26	33	41
La e-formation	30	52	18

	DGFIP 2015		
	Oui	Non	Ne se prononce pas
	60	33	7
	64	30	5
	57	36	8
	31	62	7
	37	53	10
	51	38	11
	48	39	14
	29	43	28
	29	36	36
	32	49	19

	DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)		
	Oui	Non	Ne se prononce pas
	44	41	15
	-	-	-
	-	-	-
	34	52	15
	-	-	-
	53	31	16
	46	33	20
	32	37	31
	51	29	19
	-	-	-

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

	DDFIP AIN 2015		
	Oui	Non	Ne se prononce pas
Modalités d'accueil (accueil diversifié : accueil physique, téléphone, internet)	51	40	8
Communication auprès du grand public (impots.gouv.fr, facebook, twitter, supports d'information...)	61	26	14
Développement des offres de services en ligne	68	22	10

	DGFIP 2015		
	Oui	Non	Ne se prononce pas
	54	38	8
	61	27	13
	69	21	10

	DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)		
	Oui	Non	Ne se prononce pas
	66	27	7
	60	23	17
	71	18	11

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

	DDFIP AIN 2015
	%
Très satisfait(e)	4
Assez satisfait(e)	49
Assez peu satisfait(e)	31
Pas du tout satisfait(e)	12
Ne se prononce pas	4

	DGFIP 2015
	%
	5
	50
	32
	10
	3

	DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)
	%
	6
	51
	30
	8
	6

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

	DDFIP AIN 2015		
	Satisfait	Non satisfait	Ne se prononce pas
Les conditions matérielles de travail (espace, lumière, confort, calme...)	59	40	2
Le contenu de votre travail et de vos missions	63	35	3
Les mesures visant à réduire la pression des indicateurs	31	52	17
Votre charge de travail	37	60	4
La reconnaissance de votre travail	30	65	5
Les responsabilités qui vous sont confiées	63	30	8
L'équilibre entre votre vie privée et votre vie professionnelle	61	31	8
Vos possibilités d'évolution de carrière	41	48	11
Votre rémunération	26	68	5

	DGFIP 2015		
	Satisfait	Non satisfait	Ne se prononce pas
	64	36	1
	64	33	2
	32	50	17
	42	56	3
	36	60	4
	61	33	7
	63	30	6
	36	54	9
	32	63	5

	DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)		
	Satisfait	Non satisfait	Ne se prononce pas
	48	49	4
	59	33	8
	32	47	22
	30	64	6
	34	60	6
	67	24	10
	68	25	8
	43	46	10
	32	61	6

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

DDFIP AIN 2015	
	%
Augmente	1
Reste stable	42
Diminue	54
Ne se prononce pas	3

DGFIP 2015	
	%
	3
	43
	51
	3

DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)	
	%
	4
	43
	49
	4

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

	DDFIP AIN 2015		
	D'accord	Pas d'accord	Ne se prononce pas
Vous êtes fiers de travailler pour la DGFIP	58	29	13
Vous recommanderiez la DGFIP en tant qu'employeur à l'un de vos proches	40	45	14

DGFIP 2015		
D'accord	Pas d'accord	Ne se prononce pas
63	25	12
49	37	14

DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)		
D'accord	Pas d'accord	Ne se prononce pas
57	27	17
46	35	18

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

	DDFIP AIN 2015		
	Optimiste	Pessimiste	Ne se prononce pas
Votre avenir au sein de la DGFIP	32	57	10
Votre avenir au sein de votre structure / service	27	59	14

DGFIP 2015		
Optimiste	Pessimiste	Ne se prononce pas
34	55	11
30	57	13

DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)		
Optimiste	Pessimiste	Ne se prononce pas
36	50	13
32	53	15

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

DDFIP AIN 2015	
	%
Continuer à faire le même métier qu'aujourd'hui dans votre direction	42
Faire le même métier dans une autre direction de la DGFIP	6
Faire un autre métier au sein de votre direction	12
Faire un autre métier dans une autre direction de la DGFIP	8
Quitter la DGFIP pour une autre administration ou entreprise publique	2
Quitter la DGFIP pour le secteur privé	2
Autre (disponibilité, retraite...)	10
Ne se prononce pas	17

DGFIP 2015	
	%
	37
	6
	17
	10
	3
	2
	11
	15

DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)	
	%
	40
	6
	14
	7
	2
	2
	13
	17



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

DDFIP AIN 2015	
	%
Exercer votre métier dans un environnement plus intéressant	25
Avoir plus de responsabilités	16
Améliorer votre situation financière	24
Avoir une promotion plus rapide	9
Pouvoir faire un autre métier	30
Pouvoir bouger géographiquement	18
Pour un meilleur équilibre vie privée / vie professionnelle	22
Autres	21

DGFIP 2015

%
26
16
23
12
30
14
23
20

DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)

%
17
17
26
9
29
17
26
15

**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 ?**

DDFIP AIN 2015	
	%
L'organisation interne / les méthodes de travail	32
Les conditions de travail	43
La qualité du service rendu aux usagers	13
L'information des agents / la communication interne	16
L'explication du changement / la conduite du changement	14
L'évaluation, la reconnaissance des mérites individuels	25
La rémunération	56
L'autonomie, la responsabilisation des agents	6
La formation des agents	7
Les outils informatiques	20
Les possibilités d'évolution	20
La démarche de simplification	13
Autres	8

DGFIP 2015

%
36
39
13
18
12
25
52
10
10
19
24
11
6

DDFIP AIN 2013 (pour mémoire)

%
26
52
9
9
8
24
53
9
9
22
20
21
5