

DGFIP - Baromètre Social

Ipsos, Vague de Décembre 2013

Enquête réalisée du 3 au 20 décembre 2013 auprès de l'ensemble des agents

DGFIP 59 349 répondants

Taux de participation : 54%

109 872 agents ont été invités à participer via un questionnaire électronique

DDFIP OISE - 556 répondants

Taux de participation : 54,9%

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

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

	Tout à fait d'accord		Plutôt d'accord		Opinions +		Ecart	Plutôt pas d'accord		Pas du tout d'accord		Opinions -		Ecart	Ne se prononce pas/Non Réponse	
	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60
Vous disposez des ressources et outils nécessaires pour bien faire votre travail	5	2	46	45	51	47		32	34	14	17	46	51	5	2	2
Les outils et logiciels informatiques sur lesquels vous travaillez sont adaptés	5	4	51	48	56	52		29	31	13	15	42	46	4	3	2
Vous disposez des informations et de la documentation dont vous avez besoin pour bien faire votre travail	7	4	52	51	59	55	-4	29	30	10	11	39	41		3	3
Vous disposez du temps nécessaire pour prendre connaissance de ces informations et de la documentation	3	2	21	19	24	21		38	40	36	36	74	76		3	2
Vous disposez du temps nécessaire pour accomplir correctement votre travail	5	4	30	30	35	34		34	33	29	32	63	65		3	2
Vous bénéficiez des formations nécessaires pour bien faire votre travail	7	5	55	56	62	61		25	27	10	9	35	36		4	3
Vos compétences et connaissances dans votre travail sont pleinement utilisées	12	15	57	59	69	74	5	19	17	7	5	26	22		4	4

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

	Tout à fait d'accord		Plutôt d'accord		Opinions +		Ecart	Plutôt pas d'accord		Pas du tout d'accord		Opinions -		Ecart	Ne se prononce pas/Non Réponse	
	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60
L'ambiance de travail est bonne	18	25	54	48	72	73		16	15	9	9	25	24		4	3
Les missions et les responsabilités sont bien définies	7	9	48	53	55	62	7	28	22	13	12	41	34		4	3
La charge de travail est bien répartie	3	2	33	37	36	39	3	37	35	22	22	59	57		4	3
Le fonctionnement est efficace	5	6	47	51	52	57	5	31	25	12	13	43	38		5	5
On collabore facilement avec les autres structures / services partenaires	6	7	55	53	61	60		26	25	9	11	35	36		4	4
On délivre un service de bonne qualité aux usagers	11	13	54	55	65	68	3	19	19	8	8	27	27		10	6

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

	%		Ecart
	DGFIP	DDFIP 60	
1 à 4	18	19	
5 à 7	44	40	-4
8 à 10	35	38	3
Ne se prononce pas/ non réponse	3	3	

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

	%		Ecart
	DGFIP	DDFIP 60	
La charge de travail	61	64	3
Les conditions matérielles de travail	25	35	10
Les missions qui vous sont confiées	22	18	-4
Les relations avec les usagers	20	22	
La relation avec votre hiérarchie	18	13	-5
Les relations au sein de votre équipe	12	12	
Ne se prononce pas/Non Réponse	9	9	

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

	Tout à fait d'accord		Plutôt d'accord		Opinions +		Ecart	Plutôt pas d'accord		Pas du tout d'accord		Opinions -		Ecart	Ne se prononce pas/Non Réponse	
	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60
Vous êtes fier(e) du travail réalisé dans votre structure / service	20	21	51	52	71	73		16	14	5	5	21	19		8	9
Vous avez le sentiment de contribuer aux missions de service public	25	22	54	57	79	79		12	11	4	5	16	16		5	5
Vous vous reconnaissez dans les valeurs de la DGFIP (le professionnalisme, la qualité de service.)	21	20	50	50	71	70		15	16	6	5	21	21		7	8
Votre travail vous intéresse	34	36	49	51	83	87	4	9	6	4	3	13	9		4	3

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

	Souvent		De temps en temps		Opinions		Ecart	Rarement		Jamais		Opinions		Ecart	Ne se prononce pas/Non Réponse	
	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60
De travailler dans l'urgence	59	60	31	31	90	91		7	7	1	1	8	8		2	1
D'avoir le sentiment de ne pas pouvoir faire face	22	23	42	44	64	67	3	25	21	8	8	33	29		3	3
De faire un travail complexe	35	31	45	52	80	83	3	13	13	3	2	16	15		4	2
De ne pas pouvoir prioriser/hiérarchiser vos tâches	25	25	38	42	63	67	4	25	21	8	8	33	29		5	4

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		Opinions		Ecart	Rarement		Jamais		Opinions		Ecart	Ne se prononce pas/Non Réponse	
	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60
D'être confronté(e) à des usagers mécontents de la qualité du service rendu	14	16	40	43	54	59	5	33	32	8	7	41	39		5	3
D'être confronté(e) à des usagers agressifs ou incivils	10	12	36	40	46	52	6	37	35	13	10	50	45		5	3
D'être confronté(e) à des situations complexes à régler	29	32	38	42	67	74	7	18	15	9	8	27	23		6	3

Q08-Votre responsable direct

	Tout à fait d'accord		Plutôt d'accord		Opinions +		Ecart	Plutôt pas d'accord		Pas du tout d'accord		Opinions -		Ecart	Ne se prononce pas/Non Réponse	
	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60
Est disponible quand on a besoin de lui	28	31	46	46	74	77	3	12	9	7	7	19	16		7	7
Communique avec son équipe	22	24	43	45	65	69	4	18	14	10	9	28	23		8	8
Organise le travail de son équipe	14	17	39	43	53	60	7	23	19	13	10	36	29		10	12
Vous dit régulièrement ce qu'il pense de la qualité et de l'efficacité de votre travail	12	15	37	38	49	53	4	24	22	16	13	40	35		11	12
S'investit dans le développement des compétences de ses collaborateurs	15	16	38	43	53	59	6	22	19	13	9	35	28		12	12
Écoute vos idées et suggestions	18	20	45	46	63	66	3	17	17	10	7	27	24		9	10
Vous apporte un soutien technique	18	19	38	43	56	62	6	20	18	15	10	35	28		9	10
Définit les priorités/hierarchise les tâches	14	17	41	44	55	61		23	17	13	11	36	28	-8	10	11

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

	Oui tout à fait		Oui plutôt		Opinions +		Ecart	Non pas vraiment		Non pas du tout		Opinions -		Ecart	Ne se prononce pas/Non Réponse	
	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60
Sur le bilan de votre activité	15	16	39	43	54	59	5	29	27	11	9	40	36		7	6
Sur vos besoins en formation	14	16	41	42	55	58	3	27	26	11	10	38	36		8	7
Sur vos éventuelles difficultés ou préoccupations	18	19	41	41	59	60		25	23	11	10	36	33	-3	6	7
Sur le fonctionnement du service	16	18	40	42	56	60	4	26	23	11	10	37	33		7	6
Sur vos souhaits d'évolution (promotion, concours, mobilité...)	13	14	32	36	45	50	5	31	27	15	15	46	42		10	7

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

	%		Ecart
	DGFIP	DDFIP 60	
Oui, tout à fait	2	2	
Oui, plutôt	22	25	3
Non, plutôt pas	39	40	
Non, pas du tout	25	21	-4
Ne se prononce pas/Non réponse	12	13	

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

	%		Ecart
	DGFIP	DDFIP 60	
Trop rapide	41	40	
Comme il faut	15	14	
Trop lent	9	10	
Il n'y a pas eu de changement significatif	8	8	
Ne se prononce pas/Non réponse	26	28	

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

	Très bon		Plutôt bon		Opinions +		Ecart	Plutôt mauvais		Très mauvais		Opinions -		Ecart	Ne se prononce pas/Non Réponse	
	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60
de la DGFIP	1	*	24	26	25			45	44	13	13	58	57		18	18
de votre direction territoriale / structure	1	1	33	30	34	31	-3	37	38	10	10	47	48		19	22
de votre unité de travail	12	14	54	54	66	68		20	16	5	7	25	23		9	9

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

	Très bien informé		Plutôt bien informé		Opinions +		Ecart	Plutôt mal informé		Très mal informé		Opinions -		Ecart	Ne se prononce pas/Non Réponse	
	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60
La démarche stratégique de la DGFIP	5	6	42	44	47	50	3	30	29	11	11	41	40		11	10
L'organisation interne de la DGFIP (qui fait quoi)	3	4	35	38	38	42	4	39	38	15	14	54	52		8	6
Le déroulement des carrières et les règles de mutation	5	7	49	51	54	58	4	29	28	10	9	39	37		6	6

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

	Beaucoup		Assez		Opinions +		Ecart	Assez peu		Pas du tout		Opinions -		Ecart	Ne se prononce pas/Non Réponse	
	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60
Votre responsable direct	10	12	40	44	50	56	6	28	26	13	10	41	36		9	8
Votre direction	3	2	31	29	34	31	-3	39	40	16	17	55	57		11	11
Votre délégation interrégionale	1	1	14	14	15	15		30	31	31	32	61	63		23	22
Les représentants du personnel / les syndicats	11	14	38	43	49	57	8	28	24	13	10	41	34		10	8
L'intranet Ulysse	13	11	57	56	70	67	-3	19	20	3	5	22	25		8	7
Nausicaa	4	2	26	23	30	25		27	26	21	27	48	53	5	24	22
Votre intranet directionnel	5	3	40	38	45	41		31	35	9	12	40	47	7	15	13
E-FIP, le e-journal de la DGFIP	3	3	34	35	37	38		30	30	14	14	44	44		18	18

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

	Trop importante		Suffisante		Opinions +		Ecart	Pas assez importante		Opinions - Ecart	Ne se prononce pas/Non Réponse	
	DGFIP	DDFiP 60	DGFIP	DDFiP 60	DGFIP	DDFiP 60		DGFIP	DDFiP 60		DGFIP	DDFiP 60
Les conditions et la qualité de vie au travail	2	1	26	25	28	26		66	70	4	6	4
L'écoute des agents	1	1	19	22	20	23	3	73	72		7	5
Le développement des compétences des agents	1	1	32	34	33	35		58	59		9	6
L'égalité professionnelle femmes / hommes (déroulement de carrière, promotion...)	4	5	55	58	59	63	4	25	23		16	15
La lutte contre les discriminations	11	11	55	57	66	68		19	16	-3	15	16
L'intégration des travailleurs handicapés	3	4	44	49	47	53	6	27	23		25	24

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		Opinions +		Ecart	Non, plutôt pas		Non, pas du tout		Opinions -		Ecart	Ne se prononce pas/Non Réponse	
	DGFIP	DDFiP 60	DGFIP	DDFiP 60	DGFIP	DDFiP 60		DGFIP	DDFiP 60	DGFIP	DDFiP 60	DGFIP	DDFiP 60		DGFIP	DDFiP 60
La démarche de simplification	9	9	35	32	44	41		26	30	16	15	42	45	3	13	13
L'amélioration des conditions de vie / de la qualité de vie au travail	8	7	30	30	38	37		31	33	20	19	51	52		12	10
La protection et la sécurité des personnels	9	8	45	44	54	52		21	27	11	9	32	36	4	14	11
Le développement d'une formation continue adaptée aux travers de parcours personnalisés	7	5	39	42	46	47		25	25	10	10	35	35		19	18
Des modalités de soutien technique aux cadres de proximité et à leurs équipes	6	6	28	29	34	35		27	28	12	9	39	37		28	28
Le développement du numérique et des outils collaboratifs	9	8	45	44	54	52		22	27	10	8	32	35	3	15	14

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

	Oui, tout à fait		Oui, plutôt		Opinions +		Ecart	Non, plutôt pas		Non, pas du tout		Opinions -		Ecart	Ne se prononce pas/Non Réponse	
	DGFIP	DDFiP 60	DGFIP	DDFiP 60	DGFIP	DDFiP 60		DGFIP	DDFiP 60	DGFIP	DDFiP 60	DGFIP	DDFiP 60		DGFIP	DDFiP 60
Modalités d'accueil	11	14	49	50	60	64	4	21	22	9	8	30	30		10	6
Communication auprès du grand public	10	10	50	52	60	62		17	17	6	7	23	24		17	13
Développement des démarches en ligne	14	14	56	55	70	69		14	17	5	6	19	23	4	10	8
Jours et horaires d'ouverture au public des services	12	14	50	49	62	63		20	22	7	8	27	30	3	12	7

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

	%		Ecart
	DGFIP	DDFIP 60	
Très satisfait	6	7	
Plutôt satisfait	49	49	
Plutôt insatisfait	30	30	
Très insatisfait	9	9	
Ne se prononce pas/Non réponse	5	5	

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

	Très satisfait		Assez satisfait		Opinions +		Ecart	Assez peu satisfait		Pas du tout satisfait		Opinions -		Ecart	Ne se prononce pas/Non Réponse	
	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60
Les conditions matérielles de travail	7	4	45	45	52	49		27	31	18	18	45	49	4	4	3
Le contenu de votre travail et de vos missions	5	6	53	57	58	63	5	25	23	10	8	35	31		7	6
Les mesures visant à réduire la pression des indicateurs	3	2	27	28	30	30		29	31	21	22	50	53	3	21	18
Votre charge de travail	2	2	35	33	37	35	-2	36	36	22	23	58	59		7	6
La reconnaissance de votre travail	3	3	30	30	33	33		34	37	25	23	59	60		8	7
Les responsabilités qui vous sont confiées	5	6	56	61	61	67	6	21	17	9	8	30	25	-5	9	9
L'équilibre entre votre vie privée et votre vie professionnelle	7	10	55	55	62	65	3	20	16	9	10	29	26		9	9
Vos possibilités d'évolution de carrière	3	3	33	38	36	41	5	30	31	22	19	52	50		12	9
Votre rémunération	3	3	30	25	33	28		33	37	26	29	59	66	7	7	6

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

	%		Ecart
	DGFIP	DDFIP 60	
Augmente	4	4	
Reste stable	43	46	3
Diminue	48	45	-3
Ne se prononce pas / non réponse	5	4	

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

	Tout à fait d'accord		Plutôt d'accord		Opinions +		Ecart	Plutôt pas d'accord		Pas du tout d'accord		Opinions -		Ecart	Ne se prononce pas/Non Réponse	
	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60
Vous êtes fiers de travailler pour la DGFIP	14	14	45	45	59	59		17	17	7	7	24	24		17	16
Vous recommanderiez la DGFIP en tant qu'employeur à l'un de vos proches	11	11	38	39	49	50		20	18	14	15	34	33		18	17

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

	Très optimiste		Assez optimiste		Opinions +		Ecart	Assez pessimiste		Très pessimiste		Opinions -		Ecart	Ne se prononce pas/Non Réponse	
	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60	DGFIP	DDFIP 60		DGFIP	DDFIP 60
Votre avenir au sein de la DGFIP	3	2	31	37	34	39	5	37	35	15	14	52	49		14	11
Votre avenir au sein de votre structure / service	3	3	28	34	31	37	6	36	33	18	16	54	49		16	14

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

	%		Ecart
	DGFIP	DDFIP 60	
Continuer à faire le même métier qu'aujourd'hui dans votre direction	38	44	6
Faire le même métier dans une autre direction de la DGFIP	6	9	3
Faire un autre métier au sein de votre direction	17	12	-5
Faire un autre métier dans une autre direction de la DGFIP	9	9	
Quitter la DGFIP pour une autre administration ou entreprise publique	3	2	
Quitter la DGFIP pour le secteur privé	2	1	
Autre (disponibilité retraite...)	11	7	-4
Ne se prononce pas / Non réponse	16	16	

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

	%		Ecart
	DGFIP	DDFIP 60	
Exercer votre métier dans un environnement plus intéressant	24	25	
Avoir plus de responsabilités	16	10	-6
Améliorer votre situation financière	25	26	
Avoir une promotion plus rapide	11	11	
Pouvoir faire un autre métier	30	28	
Pouvoir bouger géographiquement	13	26	13
Pour un meilleur équilibre vie privée / vie professionnelle	22	30	8
Autres	18	14	-4
Ne se prononce pas / Non réponse	1	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)

	%		Ecart
	DGFIP	DDFIP 60	
L'organisation interne / Les méthodes de travail	30	25	-5
Les conditions de travail	40	44	4
La qualité du service rendu aux usagers	12	9	-3
L'information des agents/la communication interne	13	12	
L'explication du changement / la conduite du changement	8	8	
L'évaluation la reconnaissance des mérites individuels	28	30	
La rémunération	49	55	6
L'autonomie la responsabilisation des agents	12	12	
La formation des agents	11	10	
Les outils informatiques	24	31	7
Les possibilités d'évolution	22	19	-3
La démarche de simplification	15	15	
Autres	4	3	
Ne se prononce pas / Non Réponse	3	2	