

Enquête de satisfaction des utilisateurs de l'informatique de la DGFiP



20 juin 2017

Méthodologie

L'enquête a été réalisée en ligne du 16 au 31 mars 2017. L'envoi des courriels d'invitation (104 941 envois) s'est échelonné sur 2 jours (16 et 17 mars). Un courriel de rappel a été transmis entre le 27 et le 28 mars pour ceux qui n'avaient pas encore répondu à l'enquête.

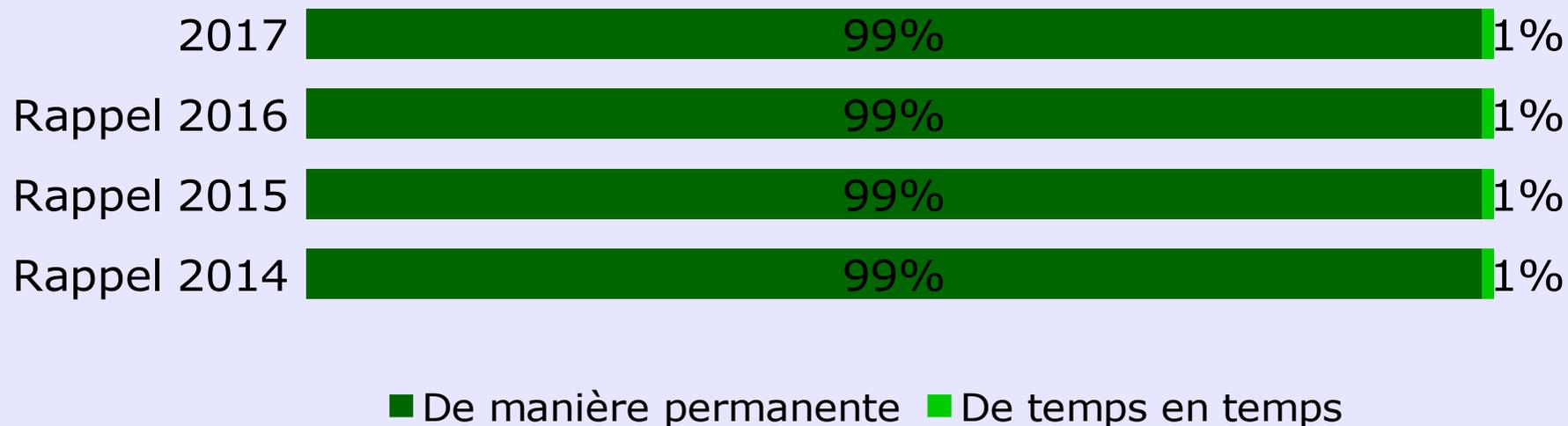
Les agents ont été invités à répondre à 30 questions. Leurs réponses ont été traitées de manière anonyme.

Sur les 104 941 invitations, 33 838 agents ont répondu au questionnaire, soit un taux de participation de 32,2 %. Lors de l'enquête précédente, ce taux s'élevait à 34,6 % (37 751 questionnaires complétés).

1 - Utilisation et maîtrise des outils informatiques

L'utilisation de l'informatique

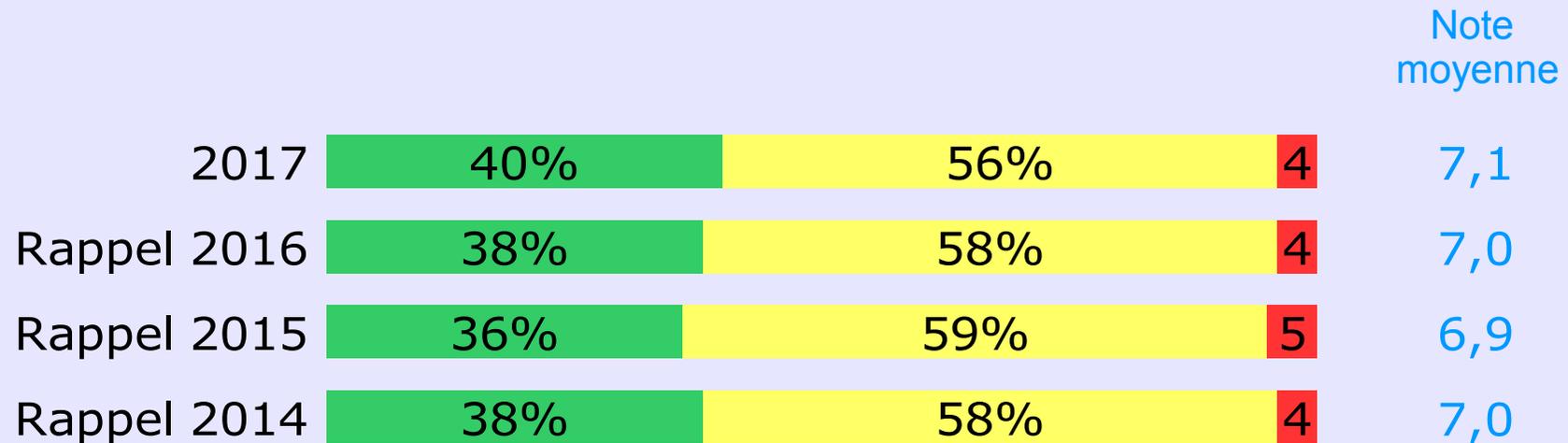
Q1 – Dans le cadre de vos missions, utilisez-vous l'informatique ... ?



L'ensemble des statistiques détaillées par la suite sont basées sur les réponses « De manière permanente » et « De temps en temps » (102 personnes, soit moins de 0,3 des agents ont répondu « jamais » ou « presque jamais » et on été dirigés automatiquement vers la fin du questionnaire .

La maîtrise de l'informatique

Q2 - Quel est votre degré de maîtrise de l'informatique à titre personnel et/ou professionnel ?

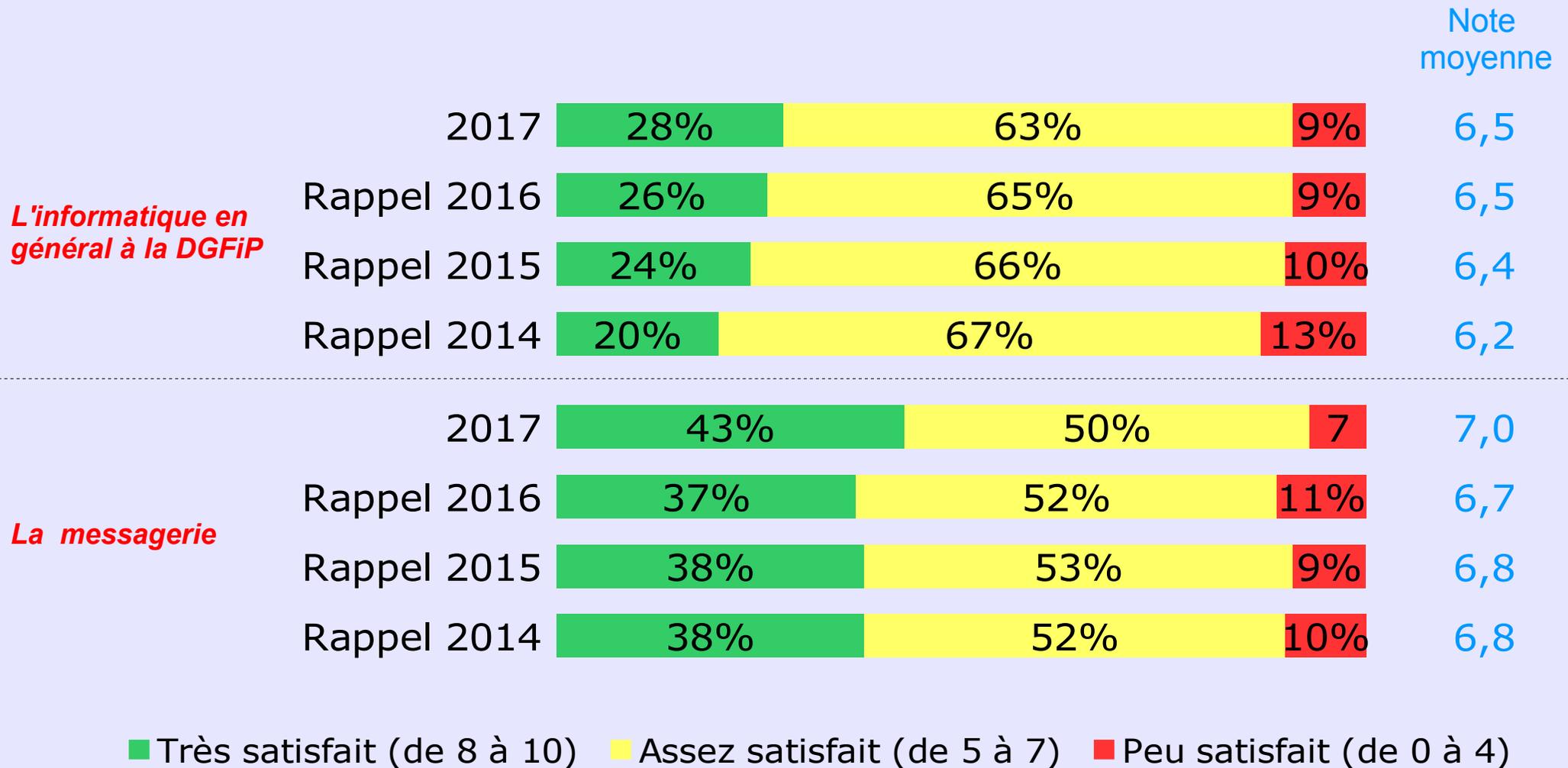


■ Bon (de 8 à 10) ■ Moyen (de 5 à 7) ■ Faible (de 0 à 4)

2 - Satisfaction et ressenti à l'égard des outils informatiques

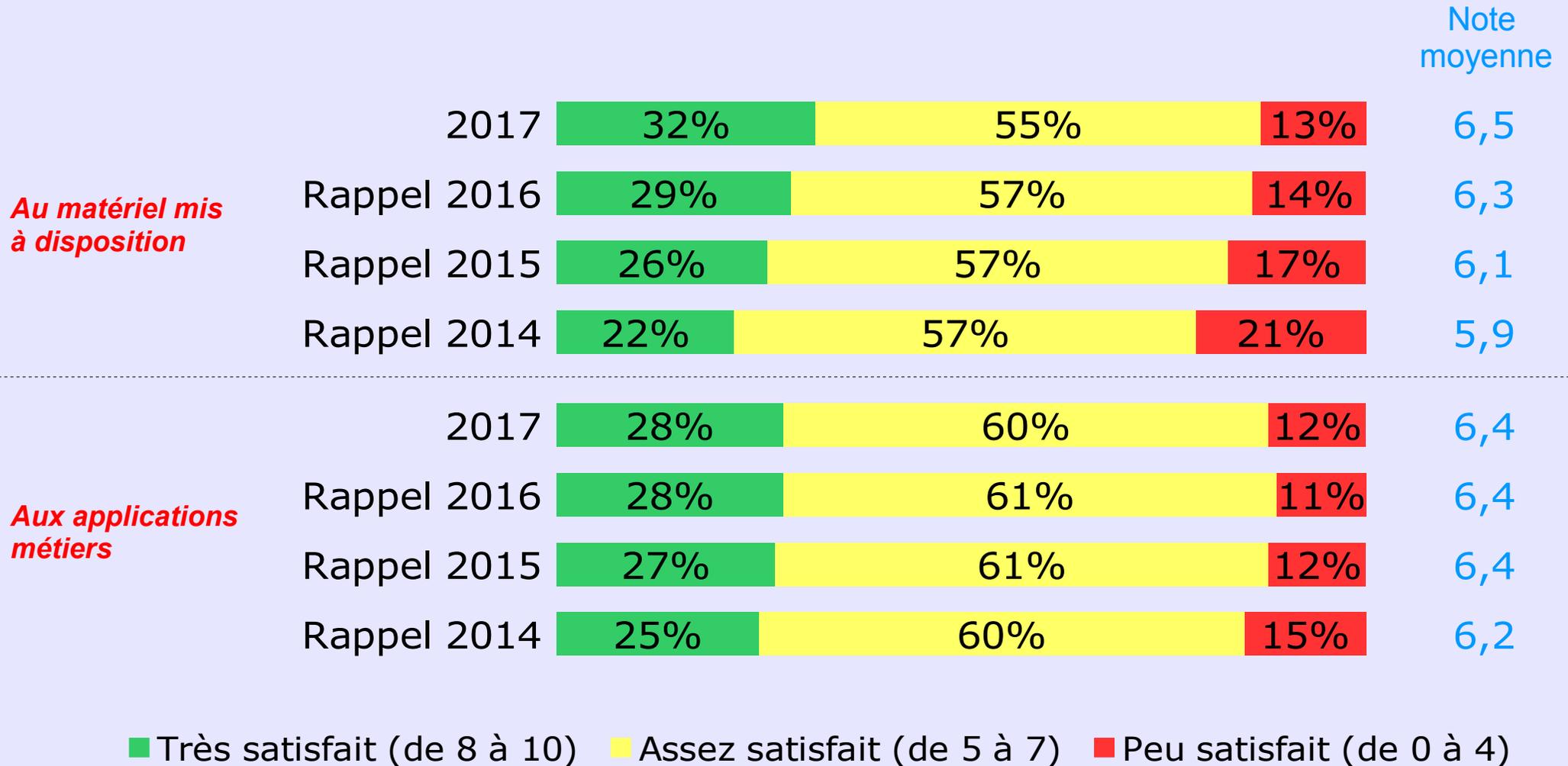
La satisfaction à l'égard des outils informatiques (1/2)

Q3 - Quelle note attribuez-vous à ... ?



La satisfaction à l'égard des outils informatiques (2/2)

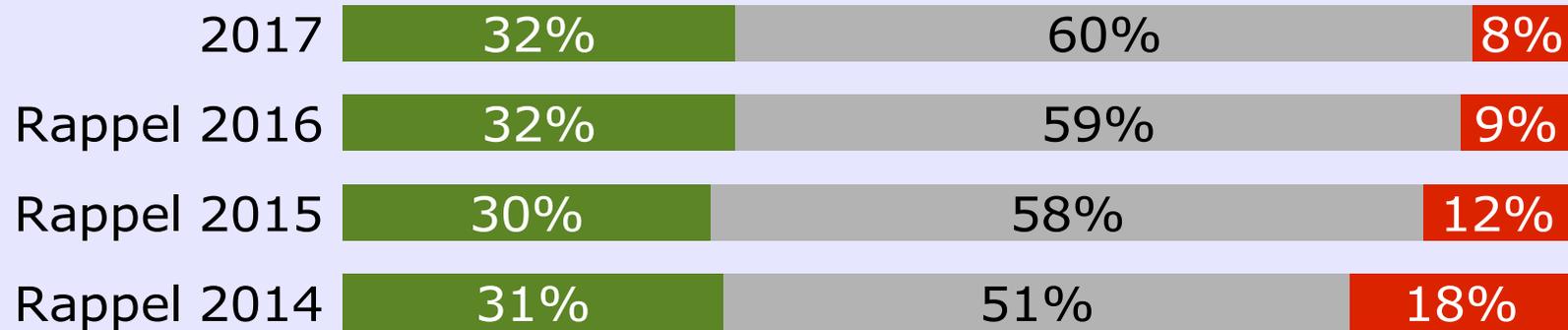
Q3 - Quelle note attribuez-vous ... ?



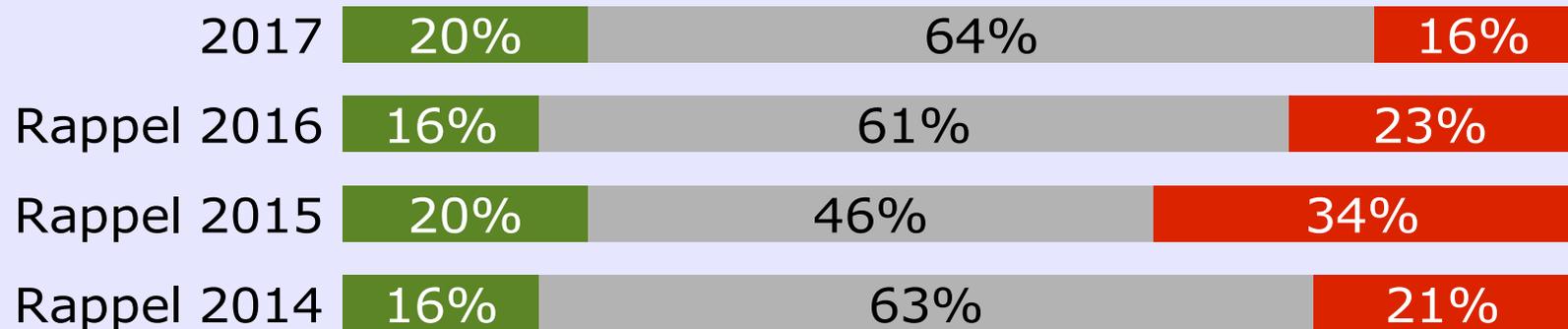
La perception des évolutions à propos des outils informatiques (1/3)

Q4 - Depuis un an, avez-vous ressenti des évolutions positives, négatives ou aucune évolution en ce qui concerne ... ?

L'informatique en général à la DGFIP :



L'outil bureautique LibreOffice (1) :



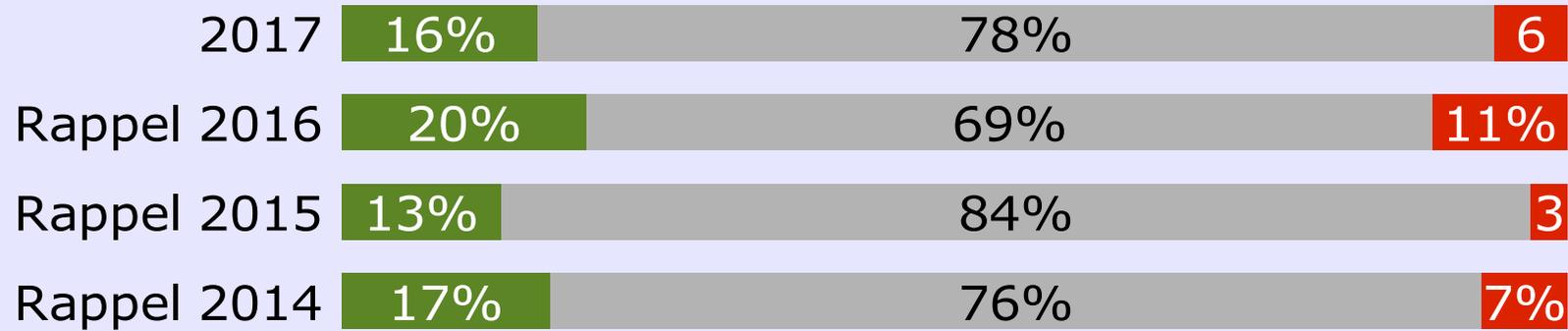
■ Evolutions positives ■ Aucune évolution ■ Evolutions négatives

(1) : Le périmètre de cette sous-question a évolué depuis quelques années :
- en 2015 et 2016, la question concernait également OpenOffice ;
- en 2014, la question concernait en outre Microsoft Office.

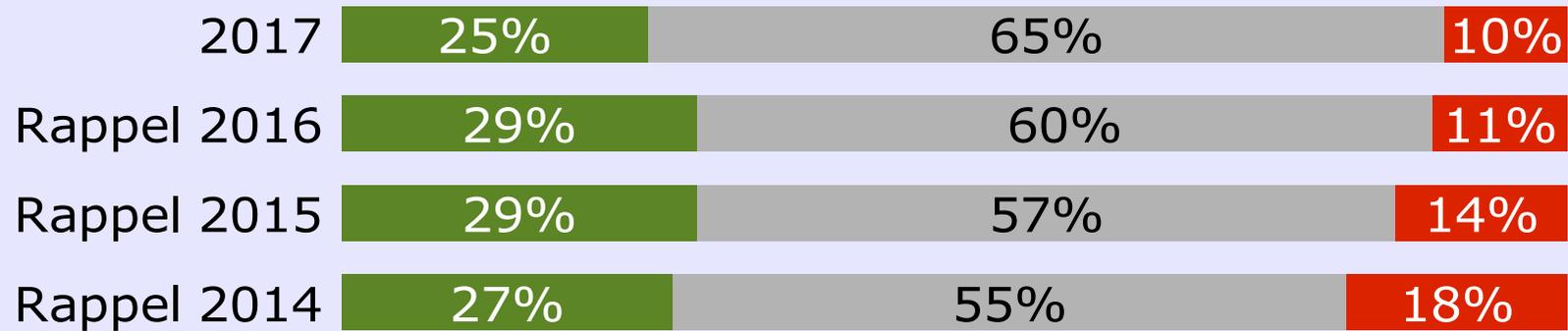
La perception des évolutions à propos des outils informatiques (2/3)

Q4 - Depuis un an, avez-vous ressenti des évolutions positives, négatives ou aucune évolution en ce qui concerne ... ?

La messagerie :



Le matériel mis à disposition :

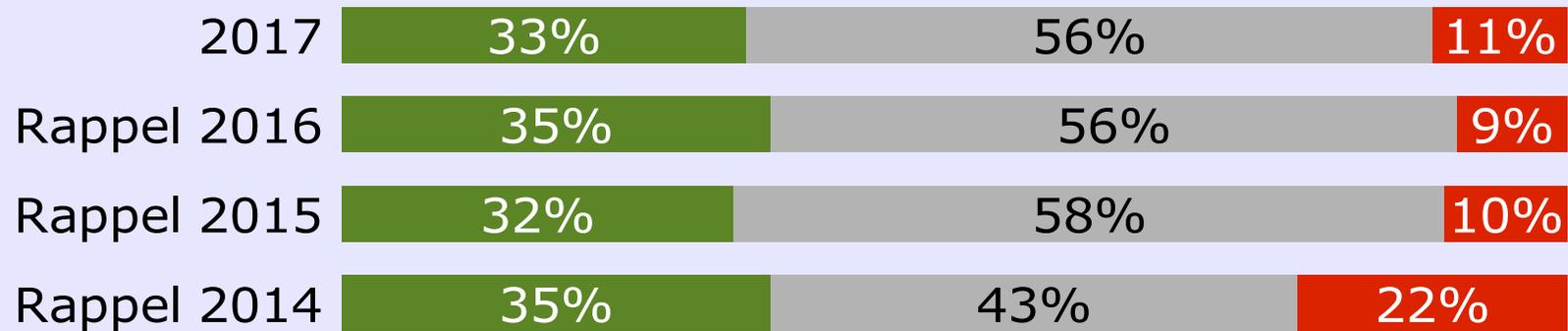


■ Evolutions positives ■ Aucune évolution ■ Evolutions négatives

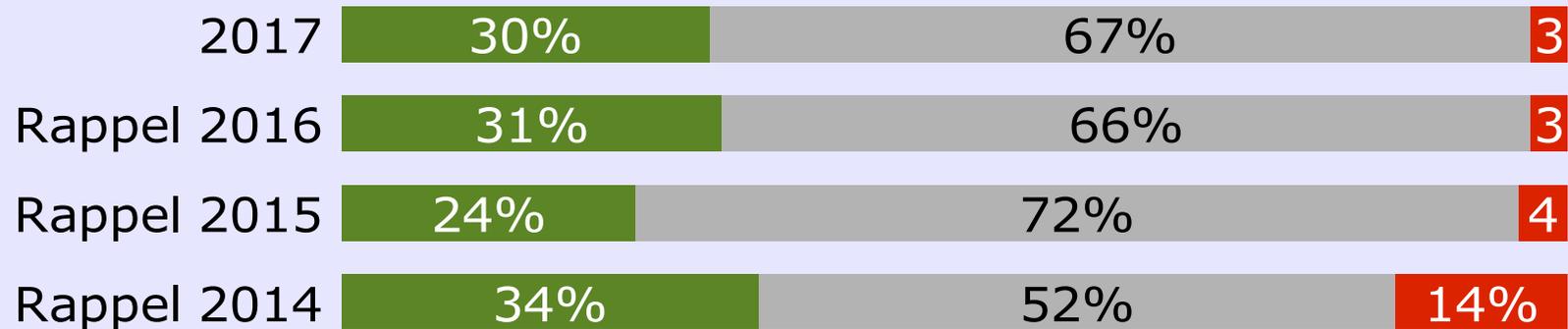
La perception des évolutions à propos des outils informatiques (3/3)

Q4 - Depuis un an, avez-vous ressenti des évolutions positives, négatives ou aucune évolution en ce qui concerne ... ?

Les applications métiers :



Ulysse :

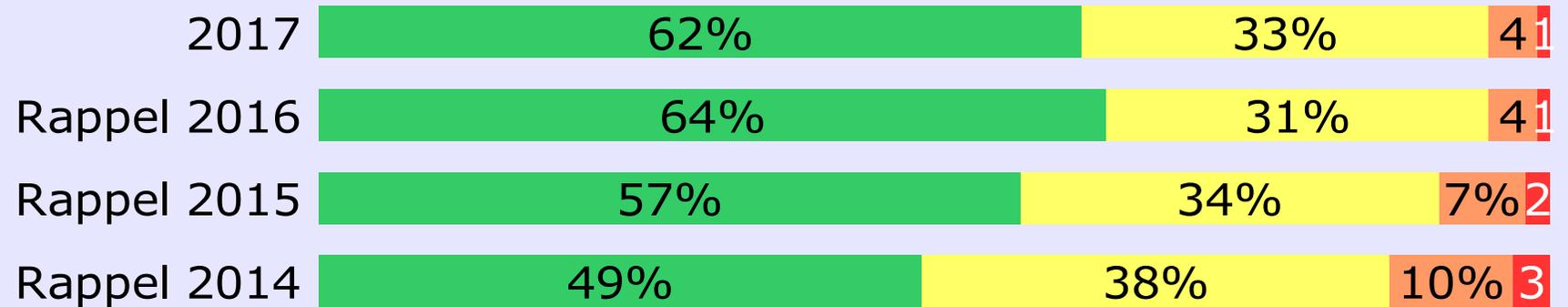


■ Evolutions positives ■ Aucune évolution ■ Evolutions négatives

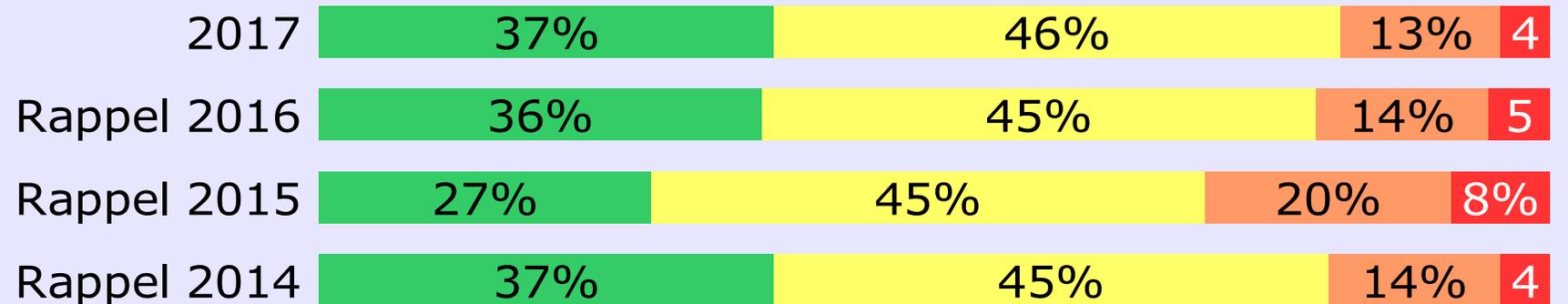
Les difficultés liées à l'informatique (1/2)

Q5 - Rencontrez-vous des problèmes ou des difficultés dans l'utilisation ... ?

D'Ulysse :



De l'outil bureautique LibreOffice (1)



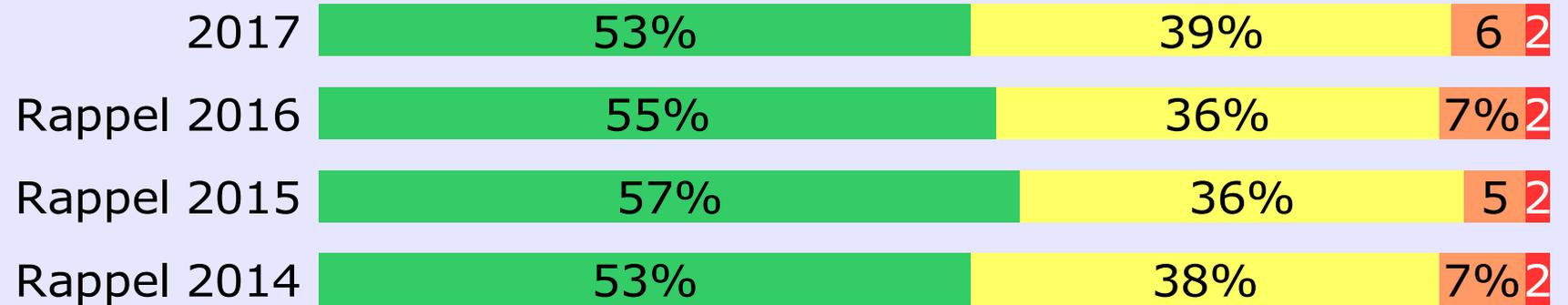
■ Rarement ou jamais ■ De temps en temps ■ Régulièrement ■ Très souvent

(1) : Le périmètre de cette sous-question a évolué depuis quelques années :
 - en 2015 et 2016, la question concernait également OpenOffice ;
 - en 2014, la question concernait en outre Microsoft Office.

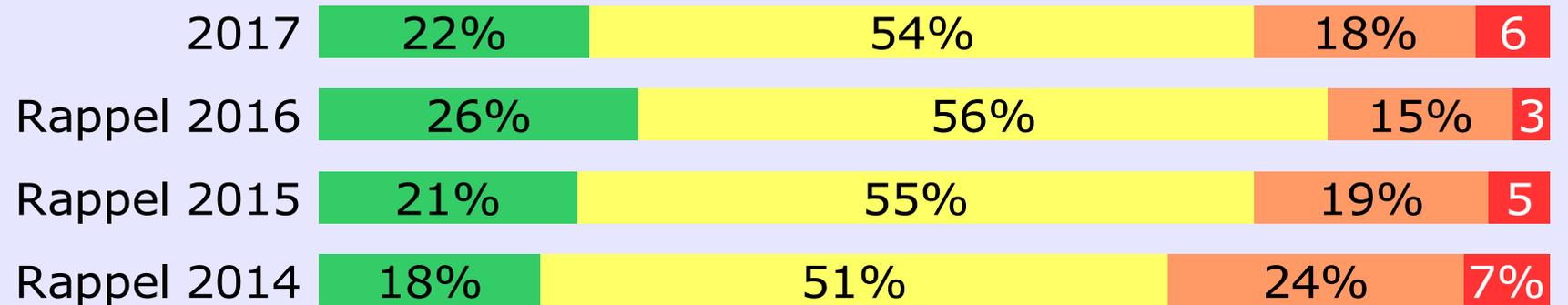
Les difficultés liées à l'informatique (2/2)

Q5 - Rencontrez-vous des problèmes ou des difficultés dans l'utilisation ... ?

De la messagerie :



Des applications métiers :

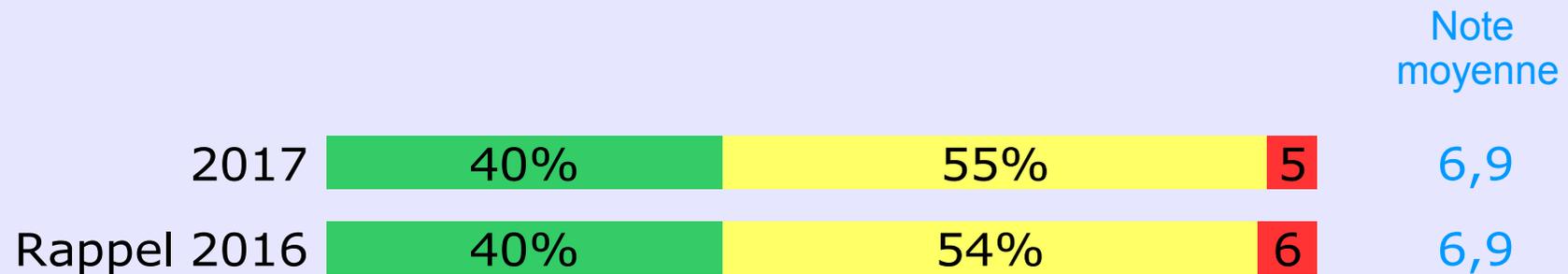


■ Rarement ou jamais ■ De temps en temps ■ Régulièrement ■ Très souvent

3 - Les applications informatiques transverses

Les applications informatiques transverses (1/6)

Q8 - D'un point de vue global, quelle note attribuez-vous au site Ulysse ?



■ Très satisfait (de 8 à 10) ■ Assez satisfait (de 5 à 7) ■ Peu satisfait (de 0 à 4)

498 agents ont déclaré être non utilisateurs de cette application en 2017.
621 agents ont déclaré être non utilisateurs de cette application en 2016.

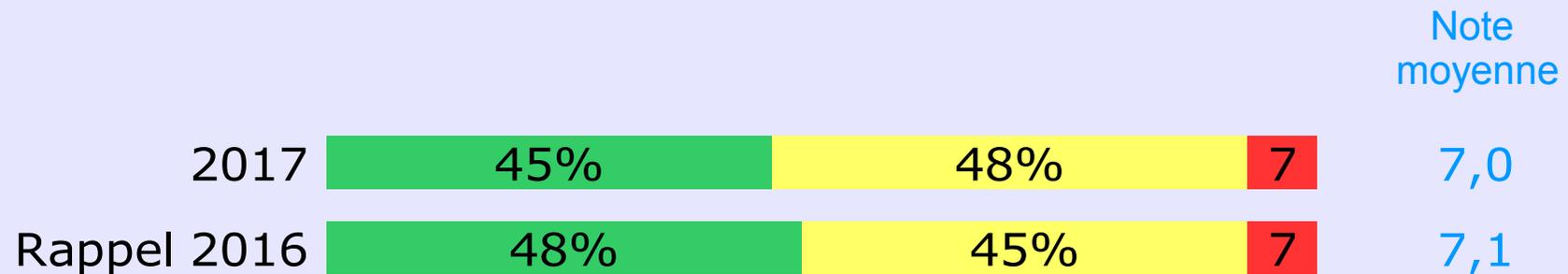
Les applications informatiques transverses (2/6)

Q8 suite - Plus précisément, en ce qui concerne Ulysse, quelle note attribuez-vous à ... ?

Année	2017	2016
Note globale	6,9	6,9
1 / L'étendue de ses fonctionnalités	6,9	6,8
2 / Sa facilité d'utilisation	6,7	6,8
3 / Sa fiabilité	7,1	7,2
4 / Son adaptation à vos besoins	6,6	6,7
5 / Son temps de connexion	7,4	7,6
6 / Son temps de réponse	7,3	7,4
Moyenne des notes des 6 rubriques	7,0	7,1

Les applications informatiques transverses (3/6)

Q6 - D'un point de vue global, quelle note attribuez-vous à l'application AGORA Libre Service ?



■ Très satisfait (de 8 à 10) ■ Assez satisfait (de 5 à 7) ■ Peu satisfait (de 0 à 4)

197 agents ont déclaré être non utilisateurs de cette application en 2017.
283 agents ont déclaré être non utilisateurs de cette application en 2016.

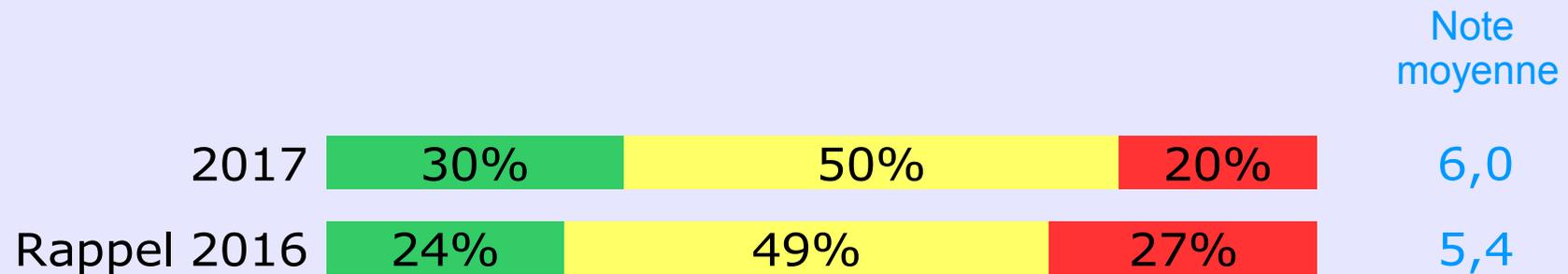
Les applications informatiques transverses (4/6)

Q6 suite - Plus précisément, en ce qui concerne AGORA Libre Service, quelle note attribuez-vous à ... ?

Année	2017	2016
Note globale	7,0	7,1
1 / L'étendue de ses fonctionnalités	6,9	6,8
2 / La documentation d'utilisation	5,7	6,1
3 / Sa facilité d'utilisation	6,9	7,2
4 / Sa fiabilité	7,0	7,3
5 / Son adaptation à vos besoins	6,8	7,0
6 / Son temps de connexion	7,3	7,6
7 / Son temps de réponse	7,1	7,5
Moyenne des notes des 7 rubriques	6,8	7,1

Les applications informatiques transverses (5/6)

Q7 - D'un point de vue global, quelle note attribuez-vous à l'application CLIC'ESI ?



■ Très satisfait (de 8 à 10) ■ Assez satisfait (de 5 à 7) ■ Peu satisfait (de 0 à 4)

22 958 agents ont déclaré être non utilisateurs de cette application en 2017.
29 002 agents ont déclaré être non utilisateurs de cette application en 2016.

Les applications informatiques transverses (6/6)

Q7 suite - Plus précisément, en ce qui concerne CLIC'ESI, quelle note attribuez-vous à ... ?

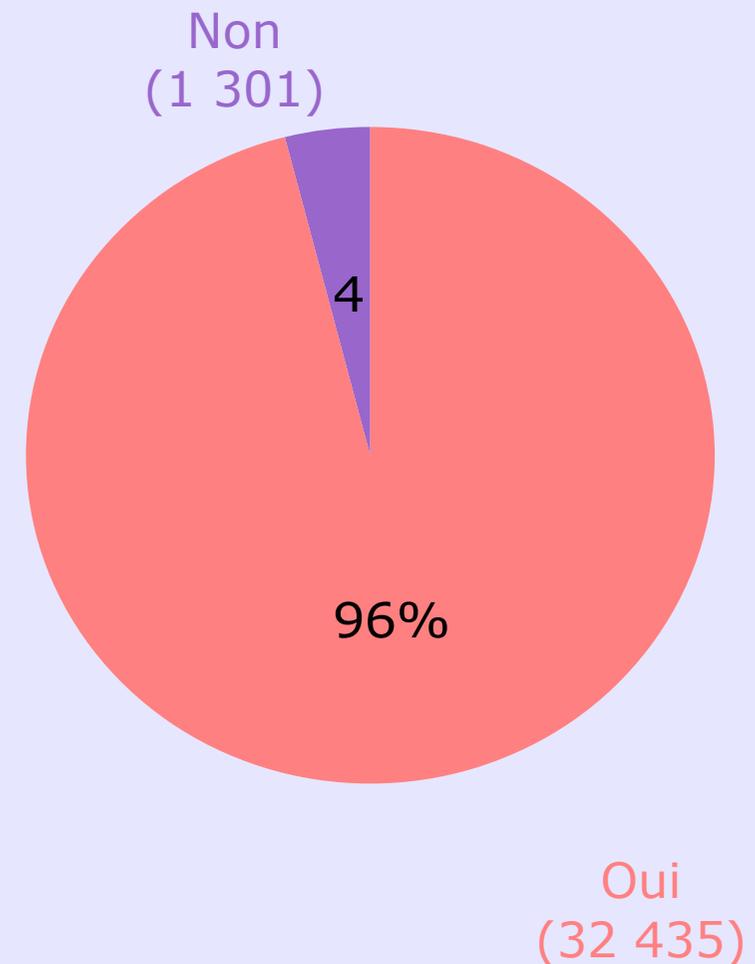
Année	2017	2016
Note globale	6,0	5,4
1 / L'étendue de ses fonctionnalités	5,7	5,2
2 / La documentation d'utilisation	5,3	5,3
3 / Sa facilité d'utilisation	6,2	5,9
4 / Sa fiabilité	6,2	5,8
5 / Son adaptation à vos besoins	5,6	5,1
Moyenne des notes des 5 rubriques	5,8	5,5

4 - Les applications informatiques métiers

Utilisation des applications métiers

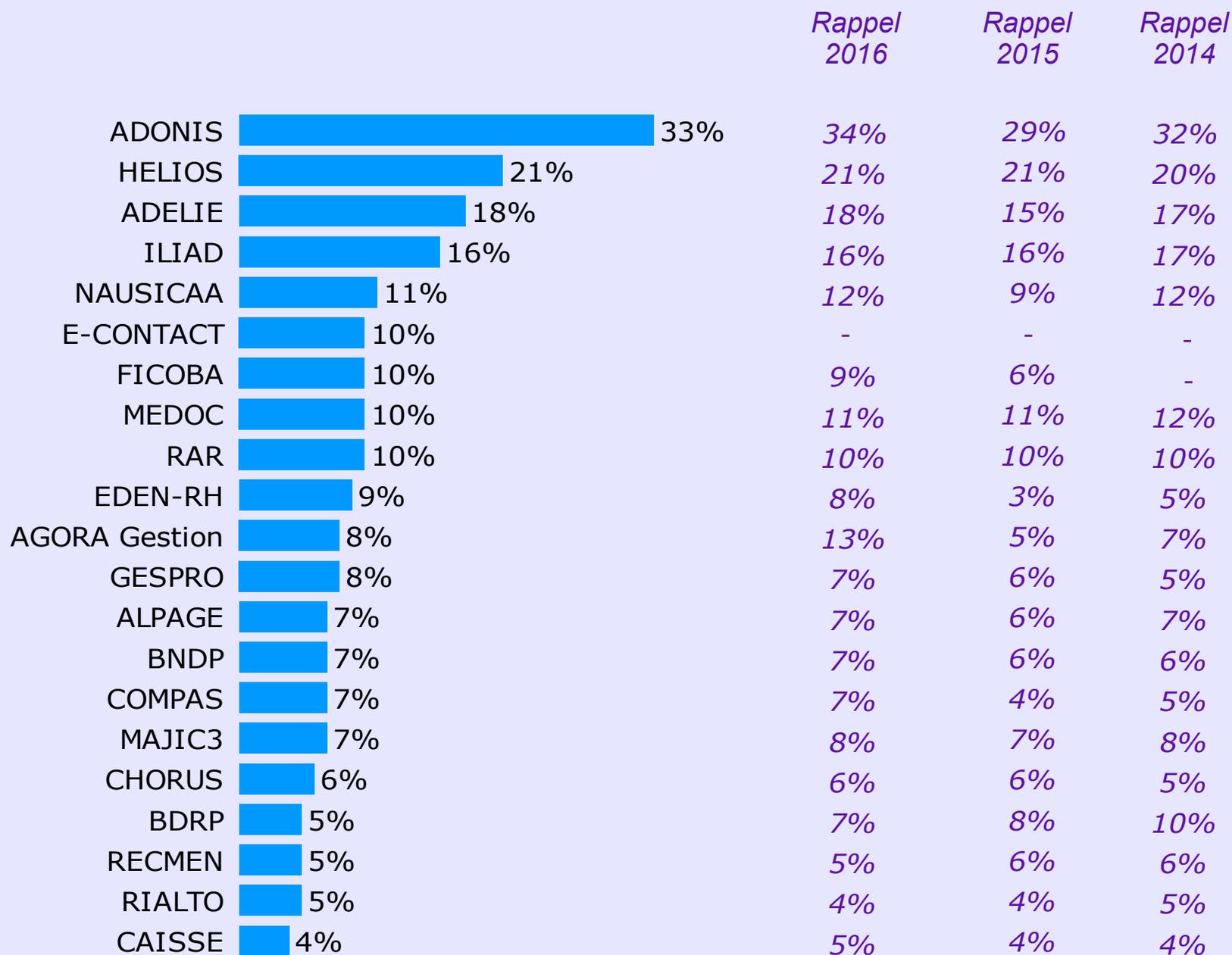
Q9 - Utilisez-vous au moins une applications métier (liste ci-dessous) ?

ADELIE	CHORUS	LASCOT	PEZ
ADONIS	COMPAS	LIDO	RAR
AGIR	DELPHERS	MADRHAS	RECMEN
AGORA Gestion (pour les gestionnaires RH)	E-CONTACT	MAJIC3	REP
ALPAGE	EDEN-RH	MEDOC	RIALTO
ALTO2	ERICA	MIRIAM	SAFRAN
AMD	FICOBA	MOOREA	SIRIUSPART
BDRP	FIDJI	NAUSICAA	SIRIUSPRO
BNDP	GESPRO	OTR	wiFiP
BOFiP-Impôts	GESTPART	PATRIM AGENTS	
CAISSE	HELIOS	PAY	
CEP	ILIAD	PCI	



Les applications métiers les plus utilisées (1/2)

Q10 - Parmi les applications métiers suivantes, quelles sont celles que vous utilisez le plus souvent (jusque 3 réponses possibles, d'où total % > 100 %) ?



LIDO, OTR, PEZ et SAFRAN ont été cités par moins d'1% des agents.

« + » : taux <1%.

Les applications métiers les plus utilisées (2/2)

Q10 - Parmi les applications métiers suivantes, quelles sont celles que vous utilisez le plus souvent (jusque 3 réponses possibles, d'où un total % > 100 %) ?

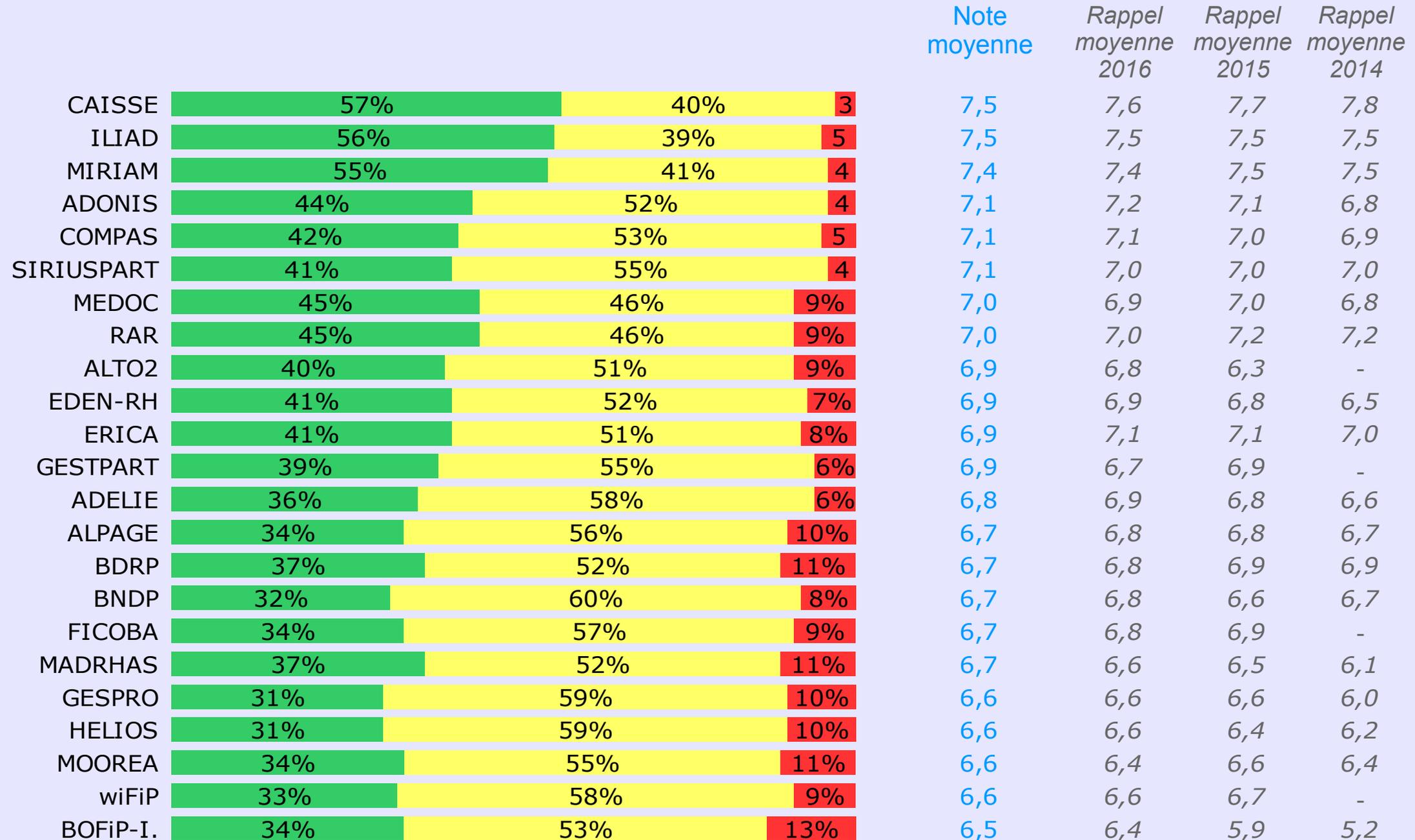
		<i>Rappel 2016</i>	<i>Rappel 2015</i>	<i>Rappel 2014</i>
BOFiP-Impôts	■ 3%	4%	3%	4%
FIDJI	■ 3%	3%	3%	2%
LASCOT	■ 3%	3%	3%	3%
SIRIUSPRO	■ 3%	3%	3%	3%
wiFiP	■ 3%	2%	1%	-
AGIR	■ 2%	2%	1%	1%
ALTO2	■ 2%	2%	2%	-
DELPHES	■ 2%	2%	2%	2%
MADRHAS	■ 2%	2%	1%	1%
MIRIAM	■ 2%	3%	3%	4%
AMD	■ 1%	1%	1%	1%
CEP	■ 1%	1%	1%	1%
ERICA	■ 1%	1%	1%	1%
GESTPART	■ 1%	1%	+	-
MOOREA	■ 1%	1%	1%	1%
PATRIM AGENTS	■ 1%	1%	1%	1%
PAY	■ 1%	1%	1%	1%
PCI	■ 1%	1%	1%	2%
REP	■ 1%	1%	1%	1%
SIRIUSPART	■ 1%	1%	+	1%

LIDO, OTR, PEZ et SAFRAN ont été cités par moins d'1% des agents.

« + » : taux <1%.

Appréciation générale des applications métiers utilisées (1/2)

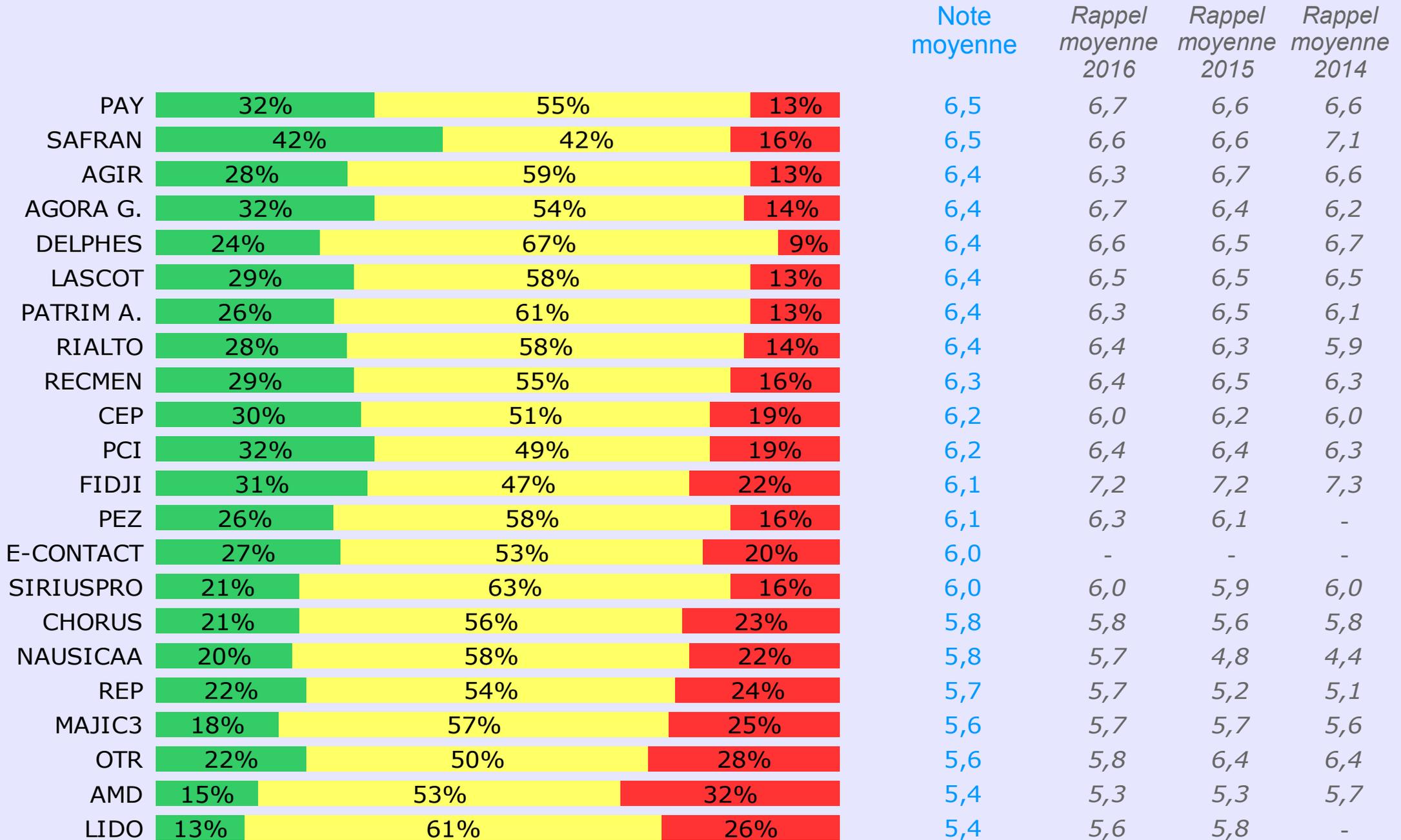
Q11 - D'un point de vue global, quelle note attribuez-vous à l'application ... ?



■ Très satisfait (de 8 à 10) ■ Assez satisfait (de 5 à 7) ■ Peu satisfait (de 0 à 4)

Appréciation générale des applications métiers utilisées (2/2)

Q11 - D'un point de vue global, quelle note attribuez-vous à l'application ... ?



■ Très satisfait (de 8 à 10) ■ Assez satisfait (de 5 à 7) ■ Peu satisfait (de 0 à 4)

Appréciation générale et détaillée des applications métiers utilisées

Q11 - D'un point de vue global, quelle note attribuez-vous à l'application ... ?

Q11 suite - Plus précisément, en ce qui concerne l'application ..., quelle note attribuez-vous à ... ?

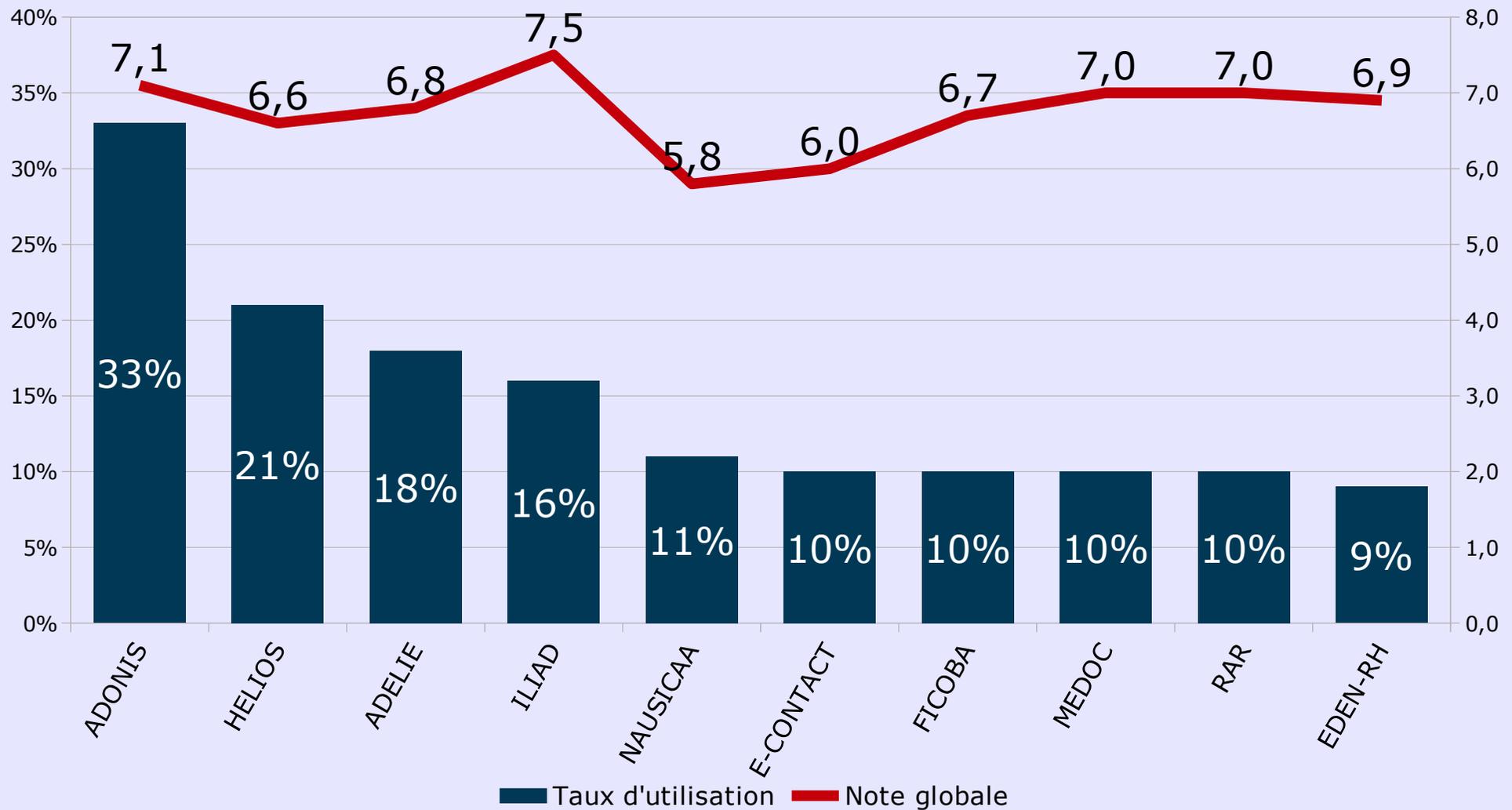
	2017 (45 applications)	2016 (45 applications)	2015 (48 applications dont 47 ont été notées)	2014 (41 applications)
Note globale (Q11)	6,5	6,5	6,5	6,4
1 / L'étendue de ses fonctionnalités	6,7	6,4	6,2	6,1
2 / La documentation d'utilisation	5,8	5,8	5,6	5,5
3 / Sa facilité d'utilisation	6,4	6,5	6,4	6,2
4 / Sa fiabilité	6,8	6,8	6,8	6,7
5 / Son adaptation à vos besoins	6,6	6,6	6,4	6,2
6 / Son temps de connexion	7,0	7,1	7,1	6,8
7 / Son temps de réponse	6,9	7,1	7,0	6,8
Moyenne des notes des 7 rubriques	6,6	6,6	6,5	6,3

Base : agents utilisant l'application concernée.

Appréciation générale des 10 applications métiers les plus utilisées

Q10 - Parmi les applications métiers suivantes, quelles sont celles que vous utilisez le plus souvent (3 réponses maximum) ?

Q11 - D'un point de vue global, quelle note attribuez-vous à l'application ... ?



Appréciation générale des applications informatiques utilisées : focus sur les 10 applications les mieux notées

Q11 - D'un point de vue global, quelle note attribuez-vous à l'application ... ?

	NOMBRE D'AGENTS AYANT CHOISI CETTE APPLICATION A LA QUESTION 10	NOTE MOYENNE 2017	NOTE MOYENNE 2016	NOTE MOYENNE 2015	NOTE MOYENNE 2014
CAISSE	1 482	7,5	7,6	7,7	7,8
ILIAD	5 314	7,5	7,5	7,5	7,5
MIRIAM	822	7,4	7,4	7,5	7,5
ADONIS	11 260	7,1	7,2	7,1	6,8
SIRIUSPART	188	7,1	7,0	7,0	7,0
COMPAS	2 442	7,1	7,1	7,0	6,9
MEDOC	3 535	7,0	6,9	7,0	6,8
RAR	3 299	7,0	7,0	7,2	7,2
ERICA	482	6,9	7,1	7,1	7,0
GESTPART	279	6,9	6,7	6,9	-

Base : agents utilisant l'application concernée.

Appréciation détaillée des applications métiers utilisées : focus sur les applications les moins bien notées (note globale inférieure à 6)

Q11 - D'un point de vue global, quelle note attribuez-vous à l'application ... ?

Q11 suite - Plus précisément, en ce qui concerne l'application ..., quelle note attribuez-vous à ... ?

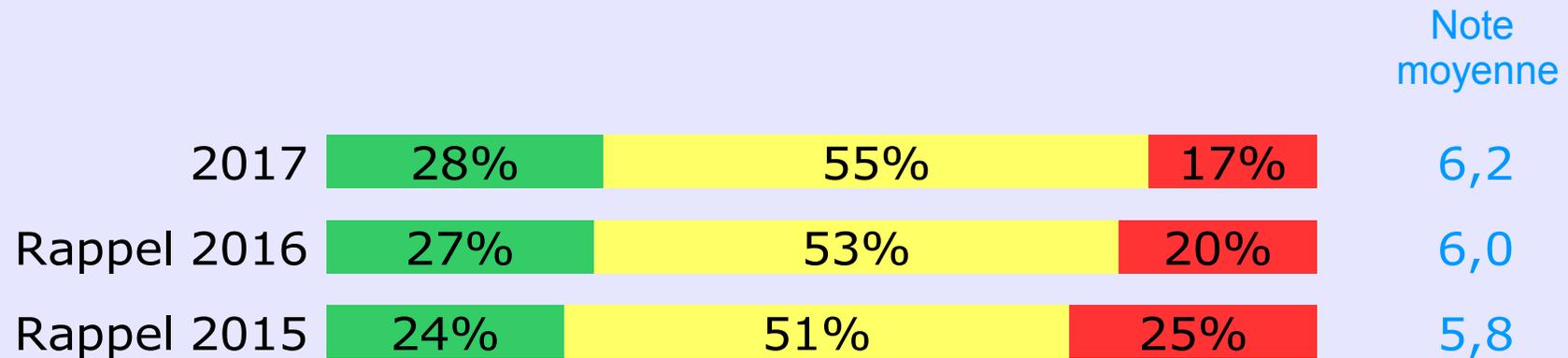
	AMD			CHORUS			LIDO			MAJIC3			NAUSICAA			OTR			REP			Note moyenne 2017 des 45 appli par rubrique
Année	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	
% d'utilisation de l'application	1%	1%	1%	6%	6%	6%	<1%	<1%	<1%	7%	8%	7%	11%	12%	9%	<1%	<1%	<1%	1%	1%	1%	
Note globale	5,4	5,3	5,3	5,8	5,8	5,6	5,4	5,6	5,8	5,6	5,7	5,7	5,8	5,7	4,8	5,6	5,8	6,4	5,7	5,7	5,2	6,5
1 / L'étendue de ses fonctionnalités	5,6	5,2	4,9	6,8	6,4	6,1	5,2	5,1	5,4	6,6	6,1	5,9	6,3	5,7	4,7	5,7	5,7	5,8	5,5	4,9	4,4	6,7
2 / La documentation d'utilisation	5,2	5,2	5,1	5,3	5,0	4,8	4,5	4,4	4,9	4,7	4,5	4,5	5,5	5,2	4,4	4,7	5,1	5,2	4,8	5,1	4,8	5,8
3 / Sa facilité d'utilisation	5,8	5,6	5,8	5,1	5,0	4,8	6,2	6,6	6,9	4,8	4,8	4,7	5,4	5,3	4,3	5,3	5,7	6,2	6,3	6,5	6,1	6,4
4 / Sa fiabilité	5,9	5,9	5,8	6,3	6,4	6,1	5,8	5,7	5,7	6,4	6,6	6,5	6,1	6,0	5,3	6,4	6,7	7,1	6,5	6,5	6,4	6,8
5 / Son adaptation à vos besoins	5,5	5,2	5,1	6,0	6,0	5,6	5,3	5,9	5,7	6,0	6,0	5,9	5,7	5,5	4,5	5,6	5,9	6,2	5,5	5,3	4,9	6,6
6 / Son temps de connexion	6,8	7,0	7,0	5,4	5,8	5,6	6,7	6,7	6,9	6,2	6,5	6,4	6,9	7,1	6,6	6,9	7,3	7,7	6,9	7,3	7,2	7,0
7 / Son temps de réponse	7,0	7,1	7,2	5,5	5,8	5,6	6,4	6,5	6,7	6,2	6,4	6,4	6,8	6,9	6,4	7,0	7,2	7,7	7,0	7,4	7,3	6,9
Moyenne des notes des 7 rubriques	6,0	5,9	5,8	5,8	5,8	5,5	5,7	5,8	6,0	5,9	5,8	5,8	6,1	6,0	5,2	5,9	6,2	6,6	6,1	6,1	5,9	6,6

Base : agents utilisant l'application concernée.

5 - Les outils bureautiques

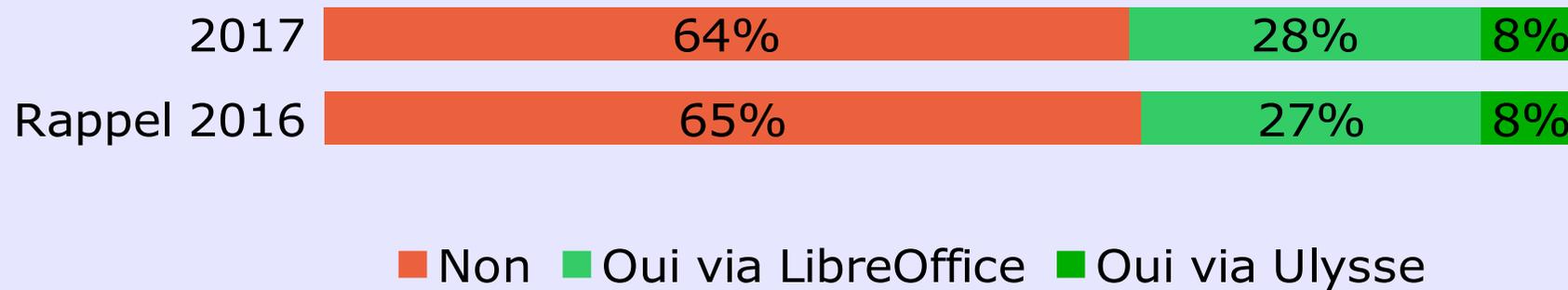
Appréciation de LibreOffice

Q12 - Quelle note globale attribuez-vous à la suite bureautique LibreOffice ?



■ Très satisfait (de 8 à 10) ■ Assez satisfait (de 5 à 7) ■ Peu satisfait (de 0 à 4)

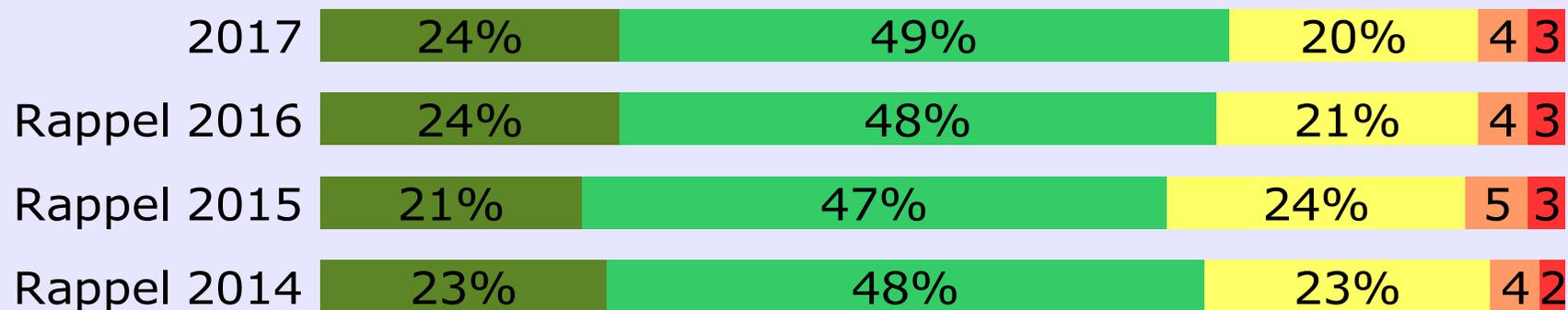
Q13 - Utilisez-vous la bibliothèque des courriers et imprimés DGFIP (PEGASE DGFIP) ?



6 - L'assistance informatique

Connaissance du service d'assistance informatique (1/2)

Q14 - Connaissez-vous le service d'assistance auquel vous pouvez faire appel si vous rencontrez des difficultés informatiques sur une application ou avec votre matériel ?



■ Très bien ■ Assez bien ■ Assez mal ■ Très mal ■ Ne connaît pas

Connaissance du service d'assistance informatique (2/2)

Q15 - Pouvez-vous préciser [après indication de l'emplacement de l'information] le service d'Assistance Téléphonique (AT) que vous contactez ou pouvez contacter (par téléphone ou formuel) en cas de difficultés sur votre poste de travail ou sur une application ?

AT D'APPARTENANCE DES AGENTS	POURCENTAGE
Part	22%
Trésoreries	21%
Pro	15%
Support Directions	12%
CF	10%
GP	8%
Services Centraux	3%
Publicité Foncière	3%
Autre (*)	3%
Cadastre	2%
Amendes	1%
<i>Total</i>	<i>100%</i>

(*) : de nombreuses réponses différentes ont été faites dont certaines faisaient partie des réponses proposées (AT Part, AT Pro, AT Services Centraux...). Il n'existe pas de tendance majeure (exemple : AT Océan Atlantique, AT Océan Indien, CID...).

Le recours en cas de difficulté informatique

Q16 - En général, lorsque vous rencontrez une difficulté sur votre poste de travail, à qui vous adressez-vous en premier ?

		Rappel 2016	Rappel 2015	Rappel 2014
Des collègues	48%	39%	41%	43%
L'assistance téléphonique ou technique (formuel)	15%	14%	12%	13%
La cellule informatique départementale	11%	13%	15%	14%
Vous vous débrouillez seul(e)	26%	34%	32%	30%

Précision : en 2014 la réponse « L'Assistance Téléphonique » contenait la mention « ou le SAU ».

Le recours en cas de difficulté informatique

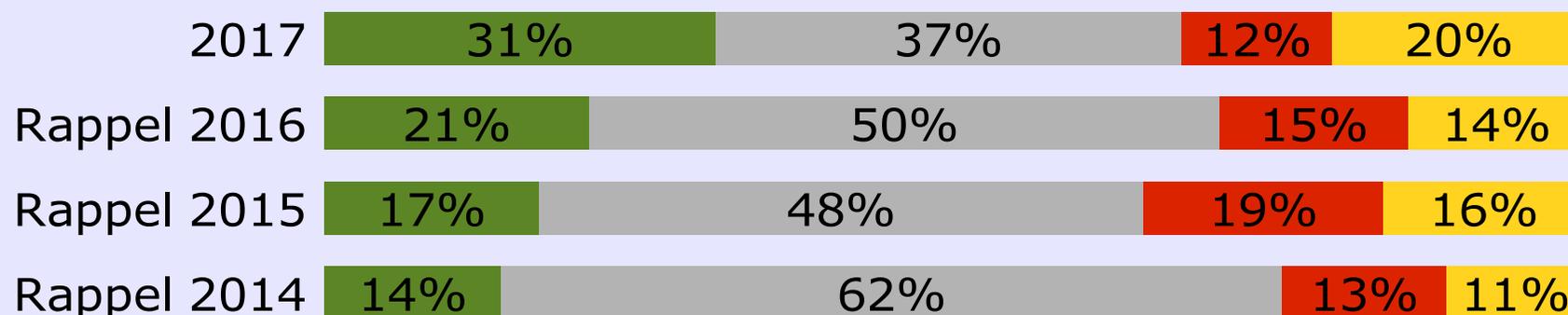
Q17 - En général, lorsque vous rencontrez une difficulté avec les applications que vous utilisez le plus souvent, à qui vous adressez-vous en premier ?

		Rappel 2016	Rappel 2015	Rappel 2014
Des collègues	53%	46%	47%	47%
L'assistance téléphonique ou technique (formuel)	26%	26%	24%	24%
La cellule informatique départementale	6%	7%	8%	9%
Vous vous débrouillez seul(e)	15%	21%	21%	18%
Autres	<i>Réponse non présente dans les questionnaires 2015 à 2017</i>	-	-	2%

Précision : en 2014 la réponse « L'Assistance Téléphonique » contenait la mention « ou le SAU ».

Les évolutions du service d'assistance informatique

Q18 - Concernant l'assistance informatique dans son ensemble (assistance téléphonique et de proximité), avez-vous le sentiment que le service qui vous est rendu ... ?



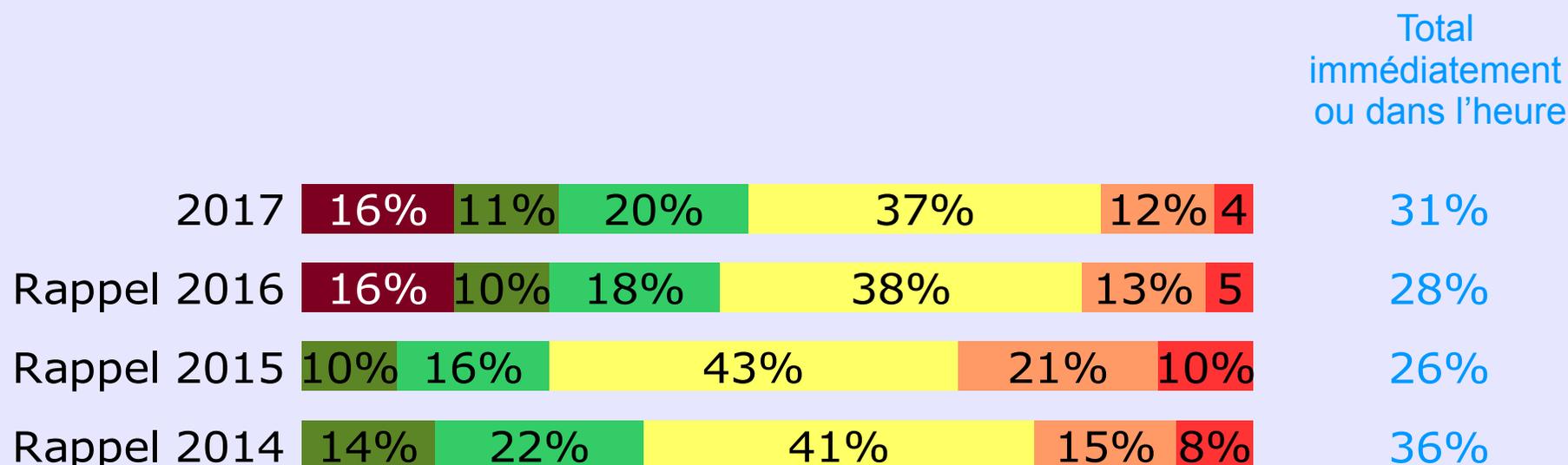
■ S'améliore ■ Ne connaît aucune évolution ■ Se dégrade ■ Sans opinion

Base 2017 : tous les agents (33 736). En 2014, cette question était posée uniquement aux agents ayant eu recours à un service d'assistance au cours des 12 derniers mois.

Délai de réponse du service d'assistance

Q19 - En général, la réponse à votre problème intervient ... ?

Base : tous les agents (33 736). En 2014 et 2015, cette question était posée uniquement aux agents ayant eu recours à un service d'assistance au cours des 12 derniers mois.



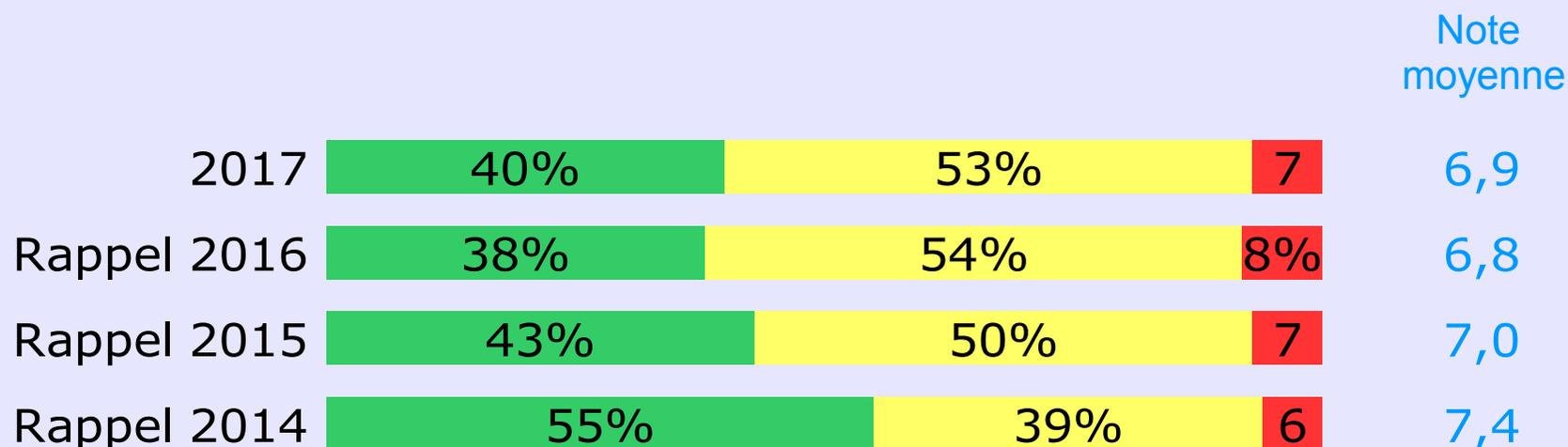
■ Ne se prononce pas ■ Immédiatement ■ Dans l'heure
■ Dans la journée ■ Dans les 2 jours ■ Au-delà des 2 jours

Depuis 2016, l'agent a la possibilité de choisir la réponse « Ne se prononce pas ».

Satisfaction du service d'assistance informatique

Q20 - Quelle note globale attribuez-vous à l'assistance informatique dans son ensemble (assistance téléphonique et de proximité) ?

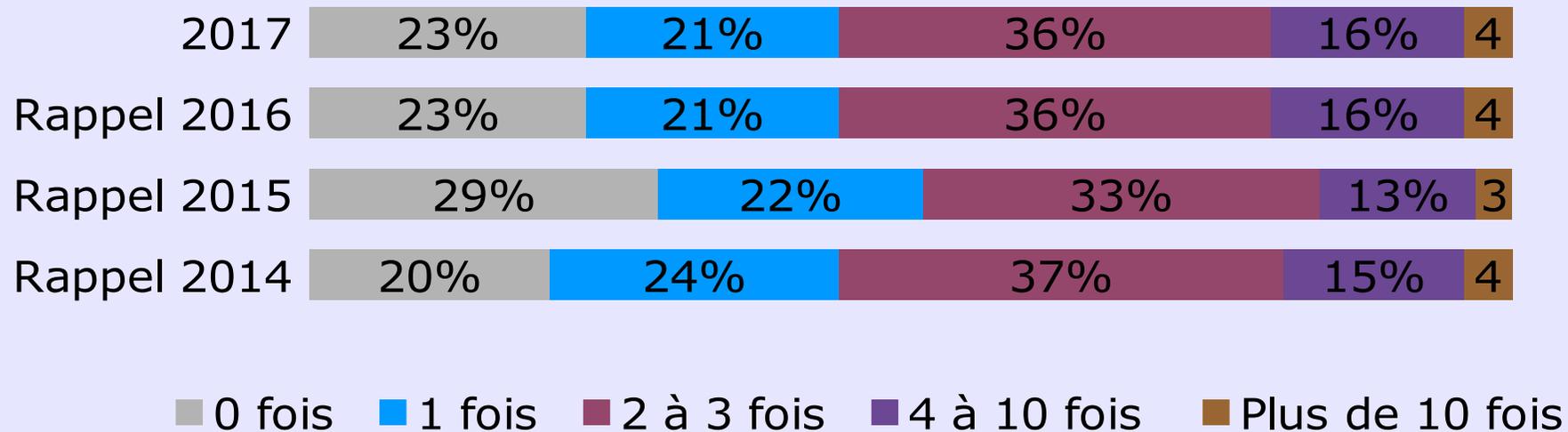
Base 2017 : tous les agents (33 736). En 2014, cette question était posée uniquement aux agents ayant eu recours à un service d'assistance au cours des 12 derniers mois.



■ Très satisfait (de 8 à 10) ■ Assez satisfait (de 5 à 7) ■ Peu satisfait (de 0 à 4)

Nombre de recours à un service d'assistance

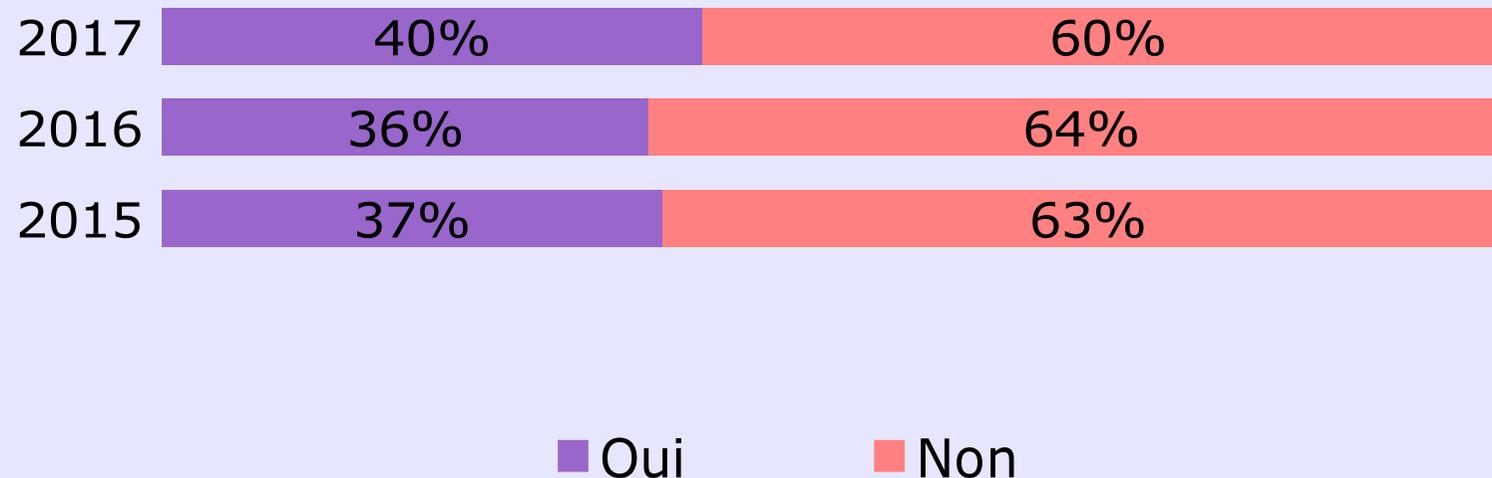
Q21 - Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous eu recours (par téléphone ou formuel) à un service d'assistance téléphonique ?



Mode de contact de l'assistance

Q22 - Avez-vous utilisé le formuel (<http://formuel.appli.dgfip/accueil>) accessible via la page d'accueil d'« Ulysse », rubrique « Assistance informatique » ?

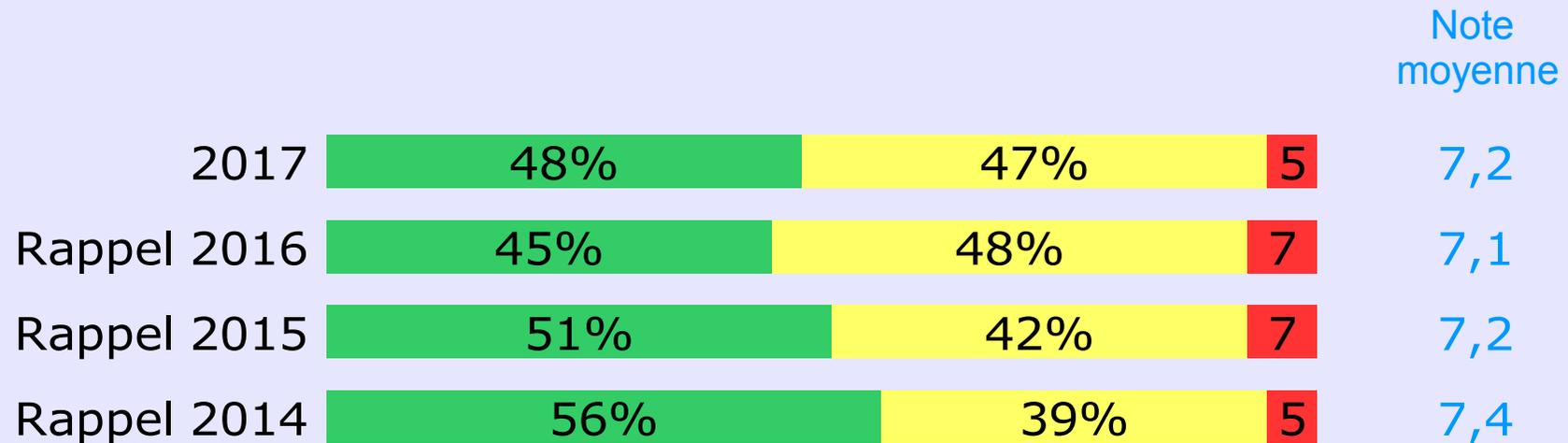
Base : 26 046 agents ayant eu recours au moins une fois à l'assistance informatique.



Appréciation du service d'assistance par téléphone

Q23 - Quelle note globale attribuez-vous au service d'assistance téléphonique ?

Base : 26 046 agents ayant eu recours au moins une fois à l'assistance informatique.



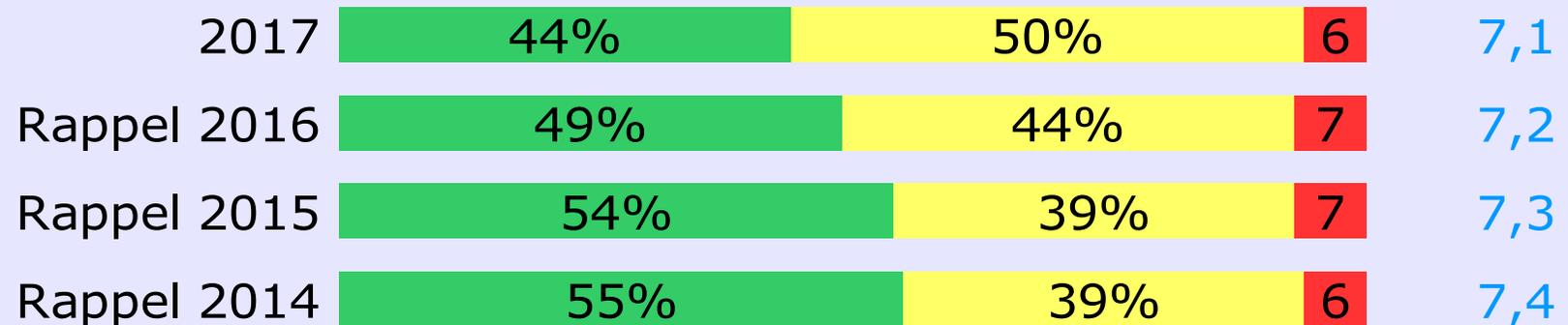
■ Très satisfait (de 8 à 10) ■ Assez satisfait (de 5 à 7) ■ Peu satisfait (de 0 à 4)

Appréciation détaillée du service d'assistance téléphonique (1/3)

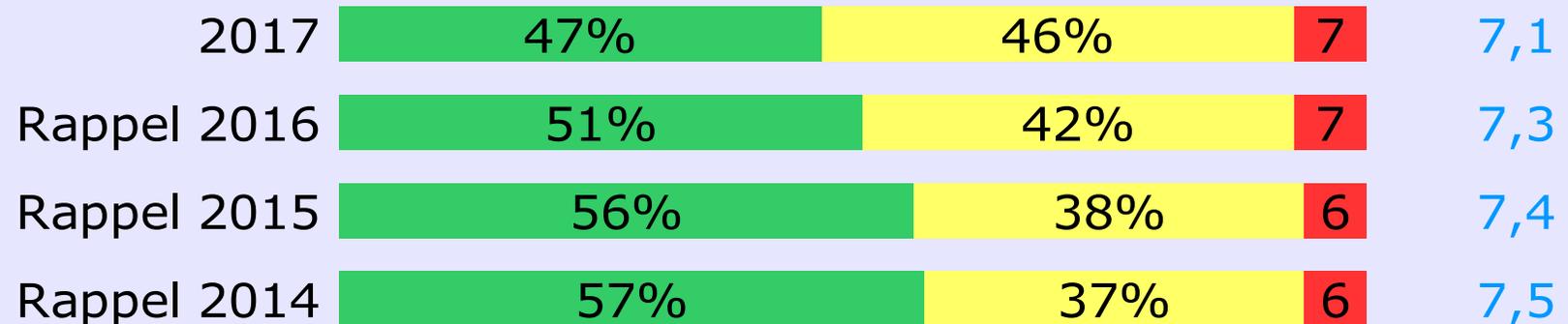
Q24 - Plus précisément, quelle note attribuez-vous au service d'assistance téléphonique sur les points suivants ?

Note moyenne

La clarté de ses explications



La compréhension de votre problème par l'interlocuteur



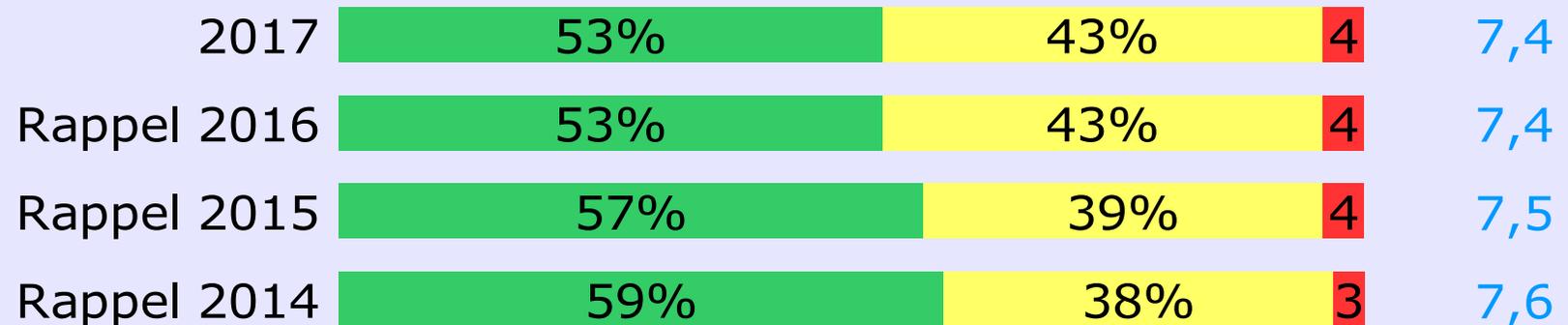
■ Très satisfait (de 8 à 10) ■ Assez satisfait (de 5 à 7) ■ Peu satisfait (de 0 à 4)

Appréciation détaillée du service d'assistance téléphonique (2/3)

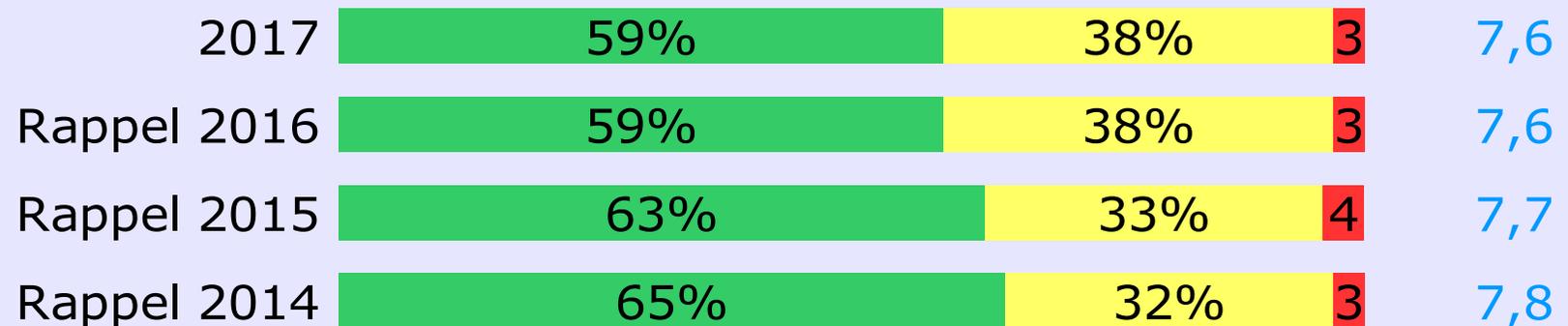
Q24 - Plus précisément, quelle note attribuez-vous au service d'assistance téléphonique sur les points suivants ?

Note moyenne

La plage horaire d'appel



La qualité de l'accueil



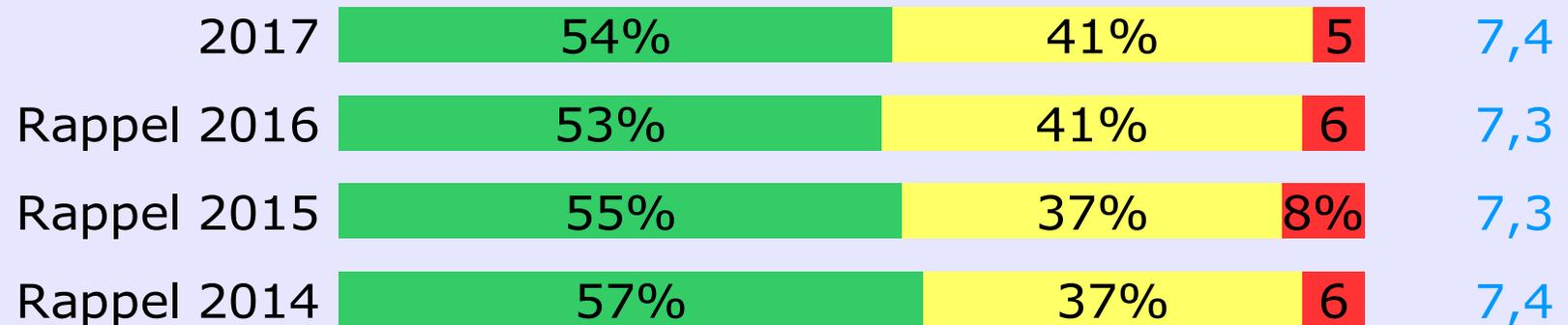
■ Très satisfait (de 8 à 10) ■ Assez satisfait (de 5 à 7) ■ Peu satisfait (de 0 à 4)

Appréciation détaillée du service d'assistance téléphonique (3/3)

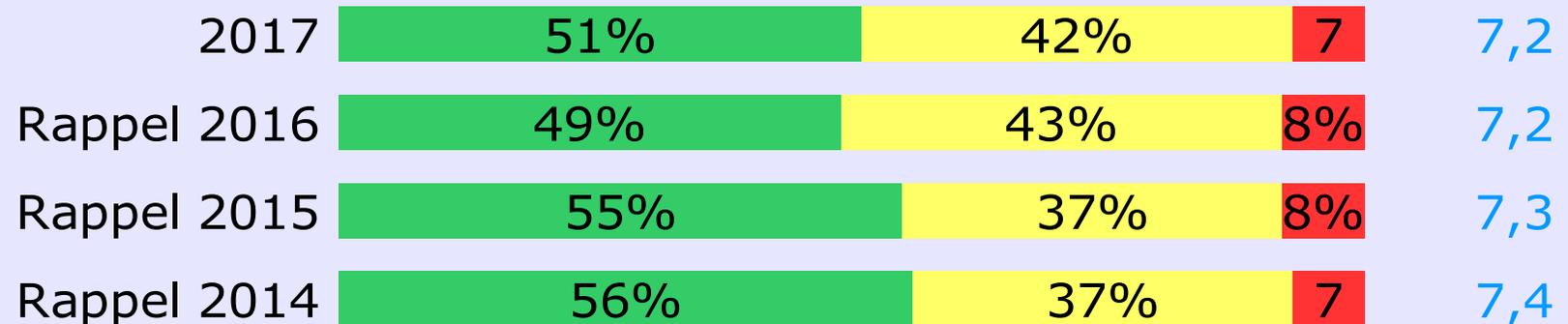
Q24 - Plus précisément, quelle note attribuez-vous au service d'assistance téléphonique sur les points suivants ?

Note moyenne

Le suivi de votre dossier



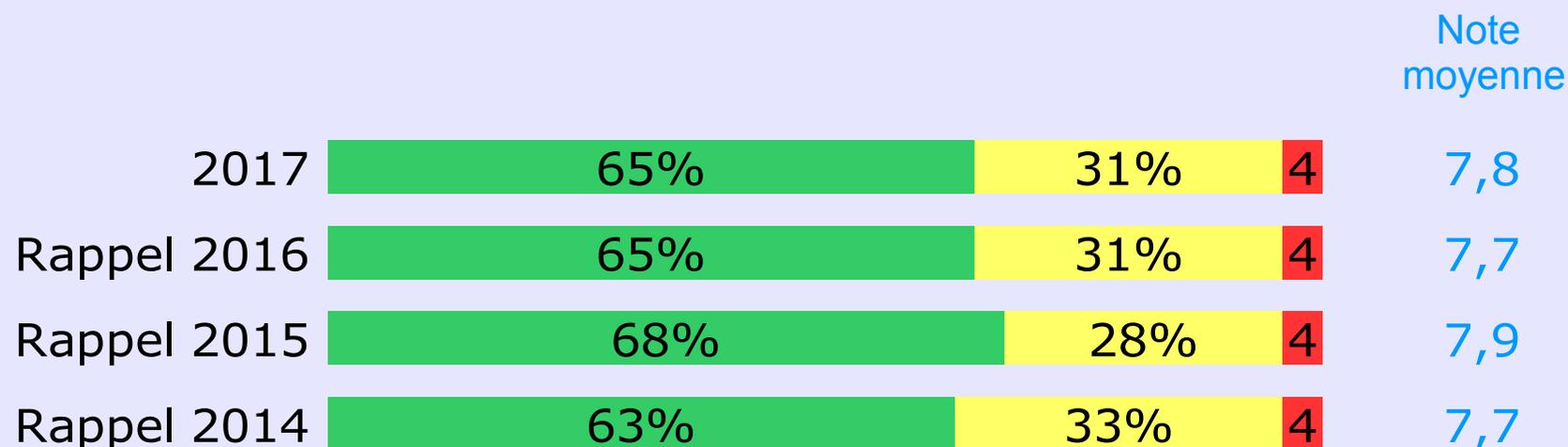
Sa capacité à résoudre le problème



■ Très satisfait (de 8 à 10) ■ Assez satisfait (de 5 à 7) ■ Peu satisfait (de 0 à 4)

Appréciation du service d'assistance de proximité

Q26- Quelle note globale attribuez-vous à l'intervention de l'assistance de proximité ?



■ Très satisfait (de 8 à 10) ■ Assez satisfait (de 5 à 7) ■ Peu satisfait (de 0 à 4)

Base 2017 : 13 780 agents ayant répondu « Oui » à la question « L'assistance de proximité est-elle intervenue ? » (Q25).