

Enquête annuelle de satisfaction informatique - Bilan

L'enquête de satisfaction informatique annuelle 2020 s'est déroulée du 26 janvier au 12 février 2021. Le taux de participation s'est élevé à 27,61 %, et 26 281 agents ont répondu.

Le taux de participation est en augmentation de quasiment un point par rapport à l'enquête de juin 2019 (taux de participation de 26,74 %). La répartition par métiers des agents ayant répondu au questionnaire correspond globalement à celle de l'ensemble des agents de la DGFIP. Le taux de participation dans les domaines de la fiscalité des particuliers (22 % contre 20 % en 2019) ou du contrôle fiscal (13 % contre 12 % en 2019) est cette année en hausse.

1. Les agents de la DGFIP ont une perception positive de leur équipement informatique.

Le taux de satisfaction de l'informatique en général à la DGFIP reste stable avec 82 % des agents se déclarant très ou assez satisfaits (taux identique en 2019 et en 2020).

La satisfaction au sujet du matériel mis à disposition s'améliore légèrement (+ 3 points d'agents très satisfaits par rapport à 2019) et retrouve des résultats proches de ceux obtenus en 2018. La note moyenne passe ainsi de 6,3 à 6,4.

62 % des agents ayant attribué une note inférieure à 6 au matériel mis à disposition considèrent « la rapidité de traitement » (41 %) et « la capacité à travailler sur plusieurs applications » (21 %) comme les pistes d'amélioration prioritaires. S'agissant de la rapidité de traitement, le taux progresse de 2,5 points par rapport aux résultats 2019 (38,5 %).

41 % des agents ayant répondu à l'enquête estiment avoir perçu des évolutions positives quant au matériel mis à disposition depuis un an (+ 15 points par rapport à l'enquête 2019). Cette hausse significative souligne l'importance des efforts fournis par la DGFIP dans le contexte de la crise sanitaire, notamment en termes d'équipement en postes de travail portables. Les agents ayant perçu des évolutions négatives estiment à 87 % que ce ressenti n'est pas lié à la crise sanitaire.

La satisfaction suite à changement de poste progresse, tant au niveau de la mise à disposition du poste de travail (+0,5 point de moyenne), que de l'accès aux applications métiers (+0,4 point de moyenne).

89 % des agents se déclarent très ou assez satisfaits de l'état de la connexion dont ils disposent au bureau. Les critiques sont essentiellement liées à des problématiques de fluidité et d'encombrement.

86 % des agents se déclarent très ou assez satisfaits de la qualité de leur poste de travail. Les agents se déclarant peu satisfaits mettent en avant les difficultés d'utilisation des applications en télétravail.

2. Les évaluations des applications métiers continuent de baisser ; elles apparaissent perfectibles, voir inadaptées à leurs besoins.

19% des agents ayant répondu à l'enquête s'estiment très satisfaits des applications métiers (taux en baisse de 4 points par rapport à l'enquête 2019). La note moyenne attribuée aux applications métiers passe, ainsi, de 5,9 à 5,7. Cette tendance à la baisse est continue depuis 2017 (le pourcentage des agents très satisfait a diminué de 9 points entre 2017 et 2020).

E-contact est l'application la plus sélectionnée parmi celles devant être prioritairement améliorées (16,6 % des votes). Sa disponibilité est la principale raison invoquée.

Hélios est la deuxième application la plus sélectionnée (16,4 % des votes), en raison de la faiblesse de son temps de réponse (première application choisie en 2019). Elle voit sa note passer de 6,8 à 6,2.

Suivent Adonis et Majic Web avec respectivement 8,7 % et 8,6 % des votes (pour leur disponibilité et leur manque d'ergonomie).

Les agents ayant répondu à l'enquête ont choisi en moyenne 2,7 applications à améliorer sur 3 possibles, signe d'un intérêt marqué pour le sujet.

Adonis, Hélios, Adélie et E-contact sont les applications métiers les plus utilisées par les agents.

La quasi-totalité des critères d'évaluation des applications métiers (étendue des fonctionnalités, temps de réponse, documentation, communication lors d'un événement, disponibilité, fiabilité, ergonomie, temps de réponse) obtient une note inférieure à celle obtenue lors de la précédente enquête. Seule la fiabilité se maintient avec une note identique (6,5).

3. Les agents de la DGFIP ont exprimé leur satisfaction quant à l'action de l'assistance informatique et, particulièrement, celle de l'assistance de proximité

L'opinion portée par les agents sur le service rendu par l'assistance s'est nettement améliorée par rapport à la précédente enquête. En effet, 28 % des agents ayant répondu estiment que le service s'est amélioré (contre 23 % lors de la précédente enquête).

94 % des agents ayant répondu se déclarent très ou assez satisfaits de l'action de l'assistance informatique dans son ensemble (assistance technique et de proximité).

Le pourcentage d'agents très satisfaits augmente même de 8 points et passe de 40 % à 48 % (la note passe de 6,9 à 7,2).

La très grande majorité des agents ayant répondu à l'enquête s'estiment très ou assez satisfaits de l'action de la cellule informatique départementale (CID), notamment depuis la survenue de la crise sanitaire. La note globale attribuée à cette action s'élève à 7,5.

96 % des agents se déclarent très ou assez satisfaits de l'intervention de la CID sur leur poste (note de 7,9, identique à celle attribuée lors de la précédente enquête).

Ces résultats traduisent un attachement fort des agents pour leur assistance de proximité et mettent en exergue la qualité des interventions réalisées, notamment dans le contexte particulier de la crise sanitaire.

Le nombre d'agents ayant eu au moins deux recours à l'assistance technique (AT) en 2020 est en progression de 7 points (68 %).

94 % des agents se déclarent très ou assez satisfaits de l'AT (note moyenne de 7,4, contre 6,9 lors de la précédente enquête). Tous les domaines d'AT sont concernés par cette amélioration, et plus particulièrement l'AT Pro qui gagne 1,1 point sur sa note globale (7,1).

L'AT Pro est la structure proportionnellement la plus sollicitée. 45 % des agents relevant de l'AT Pro y ont eu recours au moins quatre fois au cours de l'année, la moyenne globale toutes AT confondues étant de 24 %. Cet écart est moins important sur 2020 qu'il ne l'était sur 2019.

Les points forts des AT mis en avant par les agents sont la bonne compréhension du problème (note de 7,4), le suivi du dossier (note de 7,4) et la qualité des échanges (note de 7,5).

Les AT Cadastre et Contrôle fiscal sont les deux AT les mieux notées (avec une note de 7,6).

S'agissant du parcours d'assistance rénové (PAR), le sentiment de pertinence est en hausse avec 78 % des agents qui estiment que les actualités publiées sont pertinentes voire très pertinentes.

Cependant, 82% des répondants déclarent ne pas avoir consulté le PAR au cours de l'année 2020.

Ces éléments viendront alimenter les actions menées dans le cadre du plan d'actions informatique.

4. Les résultats de l'enquête de satisfaction informatique annuelle s'inscrivent dans les tendances des résultats du dernier baromètre numérique de l'agent (BNA) de juin 2021.

Les réponses des agents de la DGFIP au BNA 2021

82 % des agents ont exprimé leur satisfaction quant à leur équipement numérique de travail. La note de satisfaction quant à leur environnement numérique en général (équipement, outils et applications, connectivité et réseau, assistance et formation) est en légère diminution par rapport à 2020 (6,2/10 en 2020, 6,3/10 en 2021).

Cette diminution est en partie liée à la baisse de la satisfaction relative à la connectivité (58 %, moins 6 points par rapport à 2020).

Les agents de la DGFIP souhaitent prioritairement une amélioration de la connexion au réseau et un meilleur débit. S'agissant des outils et services, ils souhaitent une amélioration de l'accès aux applications et aux moteurs de recherche sur l'intranet.

Concernant les besoins en matière d'équipement, les agents de la DGFIP mettent en avant la taille de l'écran de leur ordinateur portable et la rapidité de traitement de leur ordinateur fixe. 23 % des agents ont par ailleurs exprimé un souhait de formation sur les outils bureautiques.

Des tendances similaires dans les réponses au BNA 2021 et dans l'enquête de satisfaction informatique DGFIP menée en février 2021.

Les résultats des deux enquêtes sont proches s'agissant des principales thématiques liées au numérique, notamment sur le matériel mis à disposition, les applications (les questions du BNA portaient sur les applications et les outils bureautiques) et l'assistance (taux de satisfaction élevés).

Les questions du BNA relatives à la connectivité étaient moins restrictives (connectivité au bureau et en télétravail) que celles posées dans l'enquête informatique qui ne concernaient que la connexion au bureau, d'où l'écart entre les taux de satisfaction constatés.

Les résultats de la DGFIP dans le contexte ministériel

En matière de participation, la DGFIP se situe dans la moyenne constatée au niveau ministériel (taux de participation pour le MEFR de 20 %, contre 19 % pour la DGFIP).

74 % des agents de la DGFIP ayant participé au BNA possèdent un ordinateur portable, contre 72 % au niveau ministériel.

Les agents du MEFR ont attribué la note de 6,3/10 à leur environnement numérique (6,2/10 pour les agents de la DGFIP). Le taux de satisfaction quant à l'équipement numérique de travail est identique (82 %). Sur les outils et applications, le taux de satisfaction des agents du MEFR s'élève à 74 %, de 3 points supérieur à celui des agents de la DGFIP. Pour la connectivité, le taux MEFR est supérieur de 2 points (60 %). Les taux DGFIP et MEFR sont identiques sur la thématique de l'assistance (86 %).

De manière générale, les réponses des agents de la DGFIP s'inscrivent dans les tendances observées au niveau du ministère, à savoir une satisfaction quant à l'environnement numérique pris dans son ensemble et une demande affirmée d'amélioration des applications et de la connectivité.