

La neuvième édition de l'enquête informatique s'est déroulée du 17 juin au 5 juillet 2019. Cette année, l'enquête a intégré une vingtaine de questions relatives à l'environnement numérique de travail des agents (usages et conditions matérielles), issues d'un baromètre piloté par la direction interministérielle du numérique (DINUM) en lien avec le secrétariat général du ministère.

Les résultats ont conduit le directeur général à demander au SSI de réaliser une enquête complémentaire auprès des agents afin qu'ils désignent les applications sur lesquelles la DGFIP doit faire porter ses efforts en priorité. L'ensemble des agents de la DGFIP a ainsi été invité par mail, entre le 16 décembre et le 3 janvier, et à choisir deux applications qu'ils souhaitent voir évoluer en priorité.

I – Participation

Plus de 26 200 agents ont répondu à la première enquête, soit un taux de participation de 26,7 %. Après une diminution continue entre 2012 et 2018 (- 14 pts), le taux de participation est pour la première fois en hausse par rapport à l'édition précédente (+ 2 pts).

Malgré la période de congés et les aléas liés aux mouvements sociaux en fin d'année, près de 17 % des agents (16 647 réponses) ont répondu à l'enquête complémentaire en fin d'année.

Ce résultat satisfaisant confirme l'intérêt des agents à s'exprimer sur l'informatique au travers de cet exercice.

II – Les résultats de la première enquête

- L'assistance : un dispositif apprécié dont l'évolution récente semble maîtrisée

Avec une note globale de 6,9 sur 10, le service rendu en matière d'assistance informatique reste perçu de façon positive. Cela traduit globalement la satisfaction des agents à l'égard de cette mission alors même qu'elle a connu récemment d'importantes évolutions : fin du déploiement du parcours d'assistance rénové (PAR)¹, mise en place d'une organisation en quatre domaines métier, etc.

- Maîtrise du numérique et qualité de l'environnement informatique professionnel : des résultats satisfaisants

Globalement, les agents considèrent maîtriser plutôt bien le numérique (95 %). Néanmoins, 40 % d'entre eux estiment que leur environnement informatique personnel est de meilleure qualité que leur environnement professionnel. Les critiques portent essentiellement sur le débit internet, la rapidité de traitement et la capacité à travailler sur plusieurs applications. Parmi les agents ne disposant pas d'ordinateur portable, 9 % d'entre eux ont exprimé le besoin d'en avoir un dans le cadre de leurs missions². La demande a été généralement évoquée pour faciliter le nomadisme (réunions, travail à domicile, etc.) et a concerné le plus souvent des cadres A+ et A (près de 60 %).

- Les outils et applications informatiques : un sentiment mitigé de la part des utilisateurs

Depuis deux ans, le ressenti des agents à l'égard de l'informatique en général est marqué par un décrochage (+9 pts d'agents peu satisfaits par rapport à 2017, représentant 18 % des agents en 2019).

Cette insatisfaction se retrouve à l'égard des applications métiers (+10 pts sur deux ans, soit 22 % des agents en 2019, et une note moyenne globale qui passe de 6,4 en 2017, à 5,9 en 2019).

¹ La mise en place du PAR s'est matérialisée par le remplacement sur le tAToo (présent sur le poste de travail) du numéro de téléphone de l'assistance par le lien URL du site intranet dédié au PAR. Il permet d'accéder à un portail web offrant la possibilité de consulter les actualités applicatives et fonctionnelles, de trouver des fiches de résolution d'incidents les plus fréquents ou de contacter l'assistance par formulaire simplifié en cas d'absence de réponse au problème rencontré.

² Cette appréhension du besoin date évidemment d'avant l'épisode du confinement.

Néanmoins, les griefs sont essentiellement focalisés sur quelques applications précises, en particulier Medoc Web, alors que d'autres applications voient leur cotation progresser. Ainsi, la note moyenne attribuée aux 51 applications du panel, pondérée en fonction du taux d'utilisation, permet de relativiser certains constats. En effet, cette note reste stable cette année (note de 6,6 en 2019 et -0,1 pt sur 4 ans). En outre, les 10 applications les plus utilisées affichent toutes une note supérieure à 6,6 hormis dans trois cas évoqués ci-après (Medoc/Medoc Web : 5,3 ; Nausicaa : 6,1 ; Gespro : 6).

III – Les résultats de la deuxième enquête

Les agents ont été invités à choisir deux applications qu'ils souhaitent voir évoluer en priorité parmi une centaine, leurs choix étant par ailleurs étayés par la sélection de deux critères sur les six critères proposés.

Résultats par service

Structure	Agents		Application n°1		Application n°2	
	Nombre	%	Libellé	%	Libellé	%
Services de la direction	3 020	18%	CHORUS	18%	SIRHIUS	14%
SIP	2 778	17%	ADONIS	39%	ILIAD	31%
Trésorerie SPL/Hospitalière/Paierie	2 125	13%	HELIOS	86%	DDR3	18%
SIE	2 068	13%	MEDOC Web	53%	GESPRO	33%
DIRCOFI/DNEF/DNVSF/DVNI	770	5%	ALPAGE	24%	RIALTO	24%
PCRP ou BCFI	676	4%	MAJIC Cons.	30%	ALPAGE	26%
SPF/SPFE/SDE	672	4%	FIDJI	95%	SIRHIUS	15%
Services centraux	609	4%	Thunderbird	37%	Libre Office	35%
PCE ou PPD	605	4%	SIRIUSPRO	36%	ADELIE	32%
BCR/BDV	571	3%	RIALTO	30%	ALPAGE	25%
Services du cadastre	562	3%	MAJIC Gest.	86%	MAJIC Cons.	33%
Trésorerie mixte	503	3%	HELIOS	72%	ADONIS	26%
Autres structures (DGE, DNID, ENFIP, ...)	486	3%	Thunderbird	19%	SIRHIUS	18%
SIP-SIE	278	2%	ADONIS	24%	MEDOC Web	22%
PRS	222	1%	RSP	77%	MEDOC Web	46%
DiSI/ESI	207	1%	SIRHIUS	40%	Thunderbird	31%
Trésorerie amendes	117	1%	AMD	95%	FICOBA	23%
DINR	78	0%	ILIAD	27%	ADONIS	26%
Total	16 347	100%				

De façon générale, il apparaît que les applications le plus souvent désignées correspondent naturellement à celles utilisées par le plus grand nombre d'agents :

- les agents dont le métier est quasi mono-application (trésorerie SPL, trésorerie amende, SPF...) ont choisi l'application « phare » de leur métier ;
- les agents dont le métier est multi-applicatif (SIP, SIE) ont exercé un choix clair parmi le panel d'applications à leur disposition ;
- les applications transverses sont mises en avant par les services dont elles constituent le quotidien (services centraux, services de direction...).

Sur la base de ces résultats, un plan d'action présenté dans la fiche suivante a été établi autour de deux axes :

- réaliser des actions sur les principales applications citées ;
- mieux prendre en charge les problèmes du quotidien des agents.