

PARIS & moi 2015

Consultation Ifop pour la Mairie de Paris

Résultats de la Direction de l'Information et de la Communication

MAIRIE DE PARIS



Sommaire

1 - La méthodologie et la structure de l'échantillon Ville

2 - Structure de l'échantillon DICOM

3 - Les résultats de l'étude

- A – La satisfaction globale et détaillée à l'égard de sa situation professionnelle
- B – Les relations avec son manager et son équipe
- C – Les formations et les perspectives d'évolution
- D – La perception des priorités de la Ville de Paris
- E – Expression libre

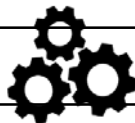
4 - Synthèse

Etude réalisée par l'Ifop pour la Mairie de Paris

Echantillon

Méthodologie

Mode de recueil



Le questionnaire a été adressé à 56895 agents de la Ville de Paris. Parmi ceux-ci, 13678 agents l'ont complété, soit un taux de retour de **24%** qui se décompose comme suit :

- 29% pour le volet en ligne;
- 19% pour le volet papier.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par un redressement sur les variables de catégorie d'agent et de direction de rattachement.

Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré papier et en ligne du 16 novembre au 18 décembre 2015.

1 - La méthodologie et la structure de l'échantillon Ville

	Nombre de répondants	Poids brut dans l'échantillon
Sexe		
Homme	5 132	37%
Femme	8 449	62%
NR	97	1%
TOTAL	13 678	100%
Age		
Moins de 30 ans	989	7%
30 à 45 ans	5 267	38%
46 à 55 ans	4 509	33%
Plus de 55 ans	2 817	21%
NR	96	1%
TOTAL	13 678	100%
Ancienneté		
Moins d'1 an	388	3%
1 à 5 ans	2 194	16%
6 à 10 ans	2 436	18%
11 à 20 ans	3 984	29%
Plus de 20 ans	4 535	33%
NR	141	1%
TOTAL	13 678	100%

	Nombre de répondants	Poids brut dans l'échantillon
Collège		
Encadrants	3 839	28%
Non-Encadrants	6 132	45%
NR	3 707	27%
TOTAL	13 678	100%
Statut		
Titulaire	11 832	86%
En stage de titularisation	513	4%
Contractuel	1 079	8%
Autre contrat	73	1%
NR	181	1%
TOTAL	13 678	100%

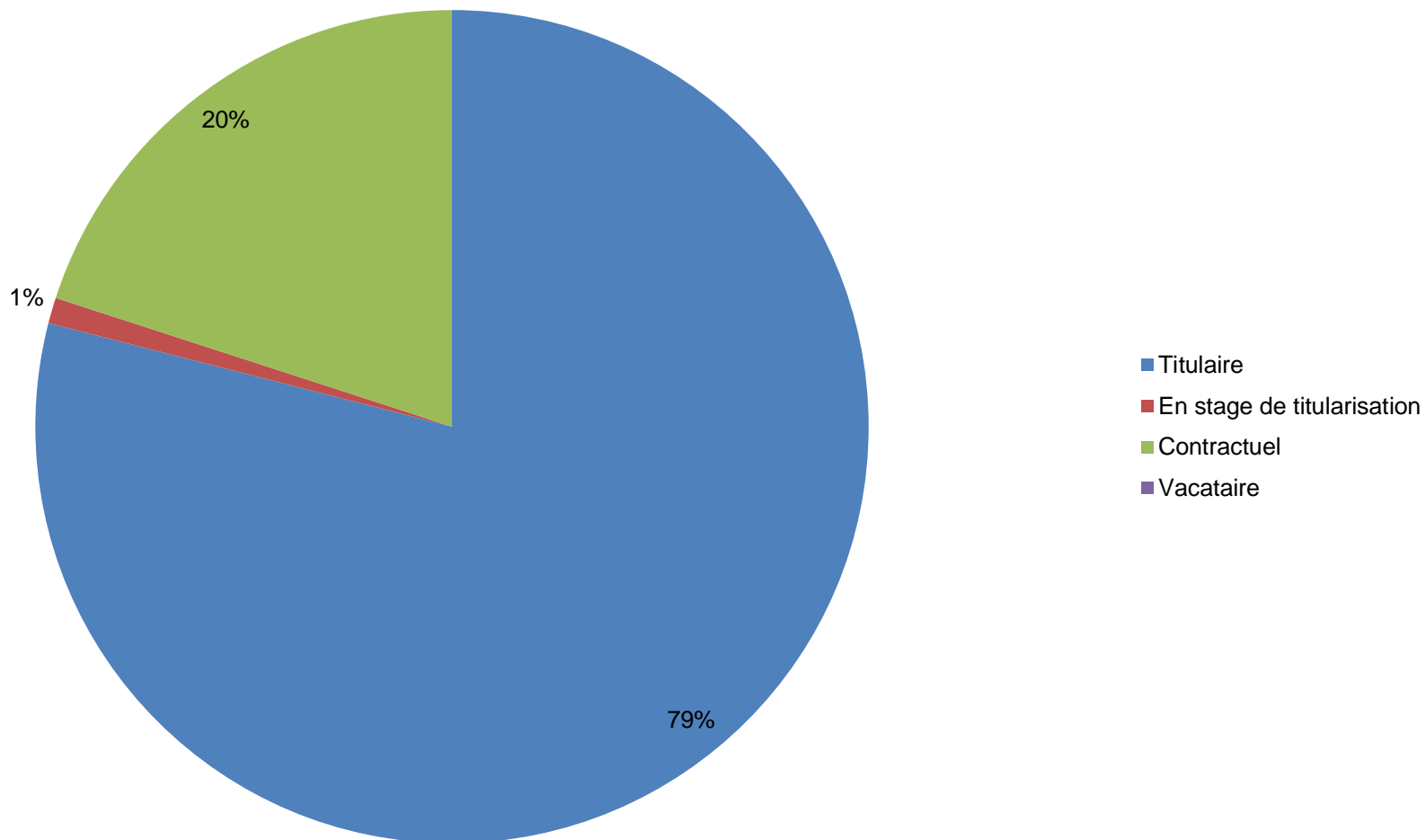
	Nombre de répondants	Poids brut dans l'échantillon
Lieu de résidence		
Paris	4 389	32%
Autre	5 801	42%
NR	3 488	26%
TOTAL	13 678	100%
Temps de trajet domicile - travail		
Moins de 15 minutes	1 167	9%
Entre 15 et 30 minutes	3 587	26%
Entre 30 minutes et 1 heure	4 962	36%
Entre 1 heure et 1 heure 30	3 009	22%
Plus d'1 heure 30	793	6%
NR	160	1%
TOTAL	13 678	100%

	Nombre de répondants	% de participation	Poids brut	Poids redressé
Secrétariat Général de la Ville de Paris	98	75%	0,8%	0,2 %
Direction des Affaires Juridiques (DAJ)	50	71%	0,4%	0,1%
Inspection Générale	25	52%	0,2%	0,1%
Direction des Ressources Humaines (DRH)	266	45%	2%	1%
Direction du Logement et de l'Habitat (DLH)	158	44%	1%	0,6%
Direction des Finances et des Achats (DFA)	242	44%	2%	1%
Direction du Développement Économique, de l'Emploi et de l'Enseignement Supérieur (DDEEES)	82	39%	0,6%	0,4%
Direction des Systèmes et Technologies de l'Information (DSTI)	124	39%	1%	0,6%
Direction de l'Urbanisme (DU)	153	35%	1%	0,8%
Direction des Espaces Verts et de l'Environnement (DEVE)	1 203	32%	9%	6,6%
Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES)	1 171	30%	9%	6,9%
Direction de la Voirie et des Déplacements (DVD)	381	29%	3%	2,3%
Cabinet de la Maire	46	29%	0,4%	0,3%
Direction de l'Information et de la Communication (DICOM)	78	28%	0,6%	0,5%
Direction du Patrimoine et de l'Architecture (DPA)	396	27%	3%	2,6%
Direction de la Jeunesse et des Sports (DJS)	685	26%	5%	4,7%
Direction des Affaires Culturelles (DAC)	701	26%	5%	4,8%
Direction des Familles et de la Petite Enfance (DFPE)	2 096	25%	15%	14 ,8%
Direction de l'Immobilier, de la Logistique et des Transports (DILT)	354	24%	3%	2,6%
Direction de la Démocratie des Citoyens et des Territoires (DDCT)	497	24%	4%	3,7%
Direction de la Prévention et de la Protection (DPP)	224	22%	2%	1,8%
Paris Musées	212	22%	2%	1,7%
Direction des Affaires Scolaires (DASCO)	1 993	19%	15%	18 8%

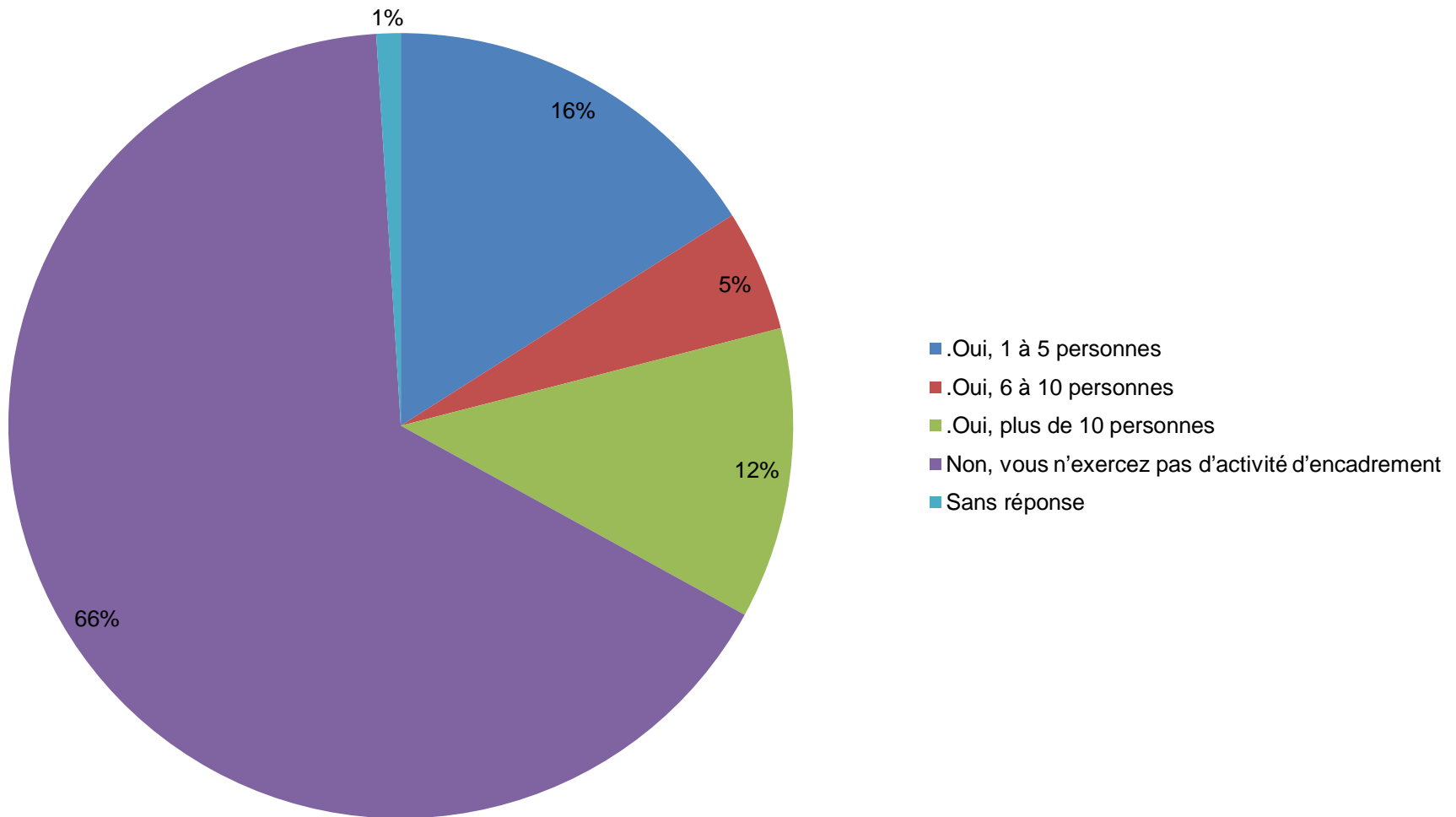
	Nombre de répondants	Poids brut	Poids redressé
Catégorie			
Catégorie A	2 525	18%	13%
Catégorie B	3 411	25%	20%
Catégorie C	4 365	32%	67%
NR	3 377	25%	0%
TOTAL	13 678	100%	100%

2 - Structure de l'échantillon DICOM

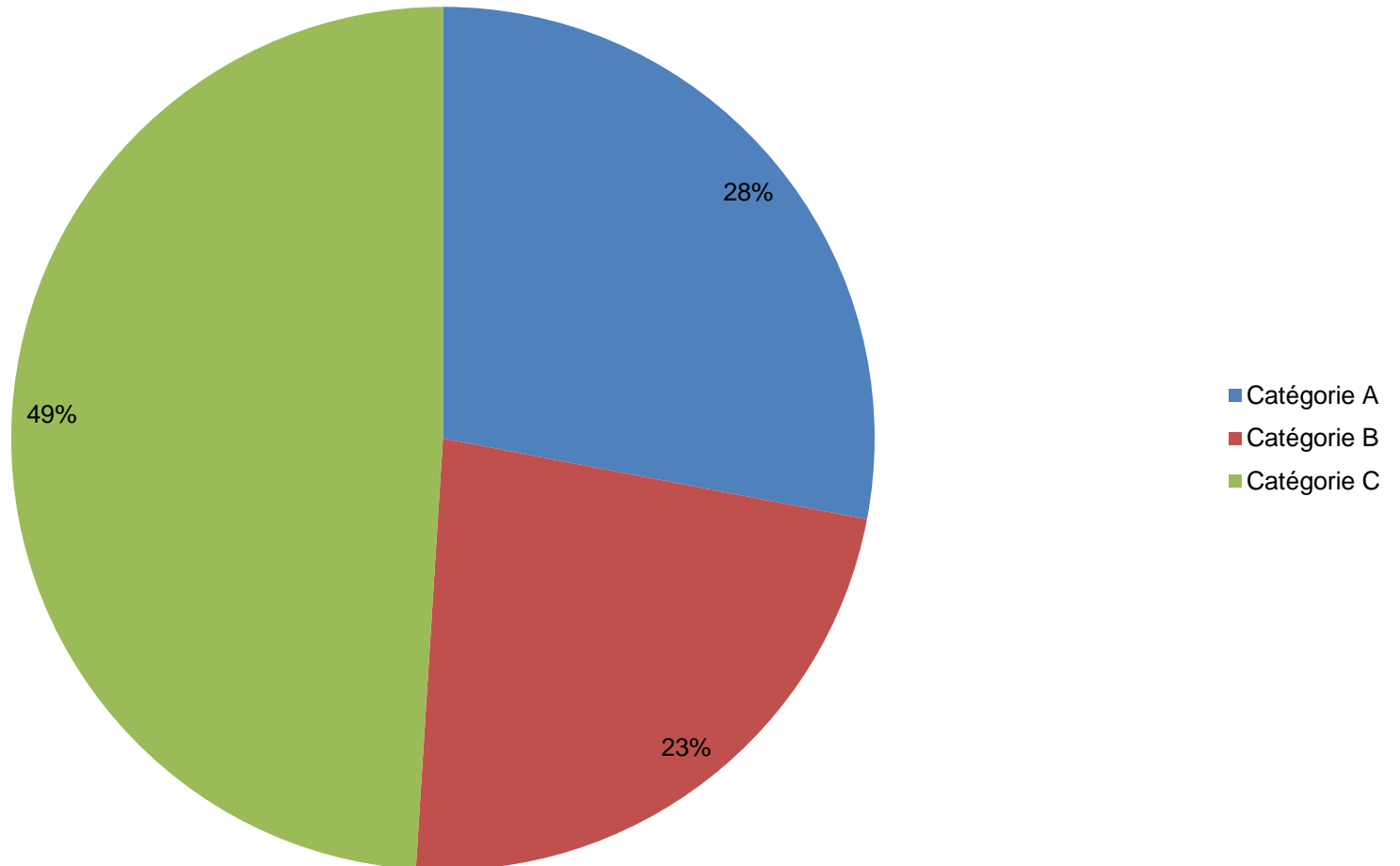
Etes-vous ?



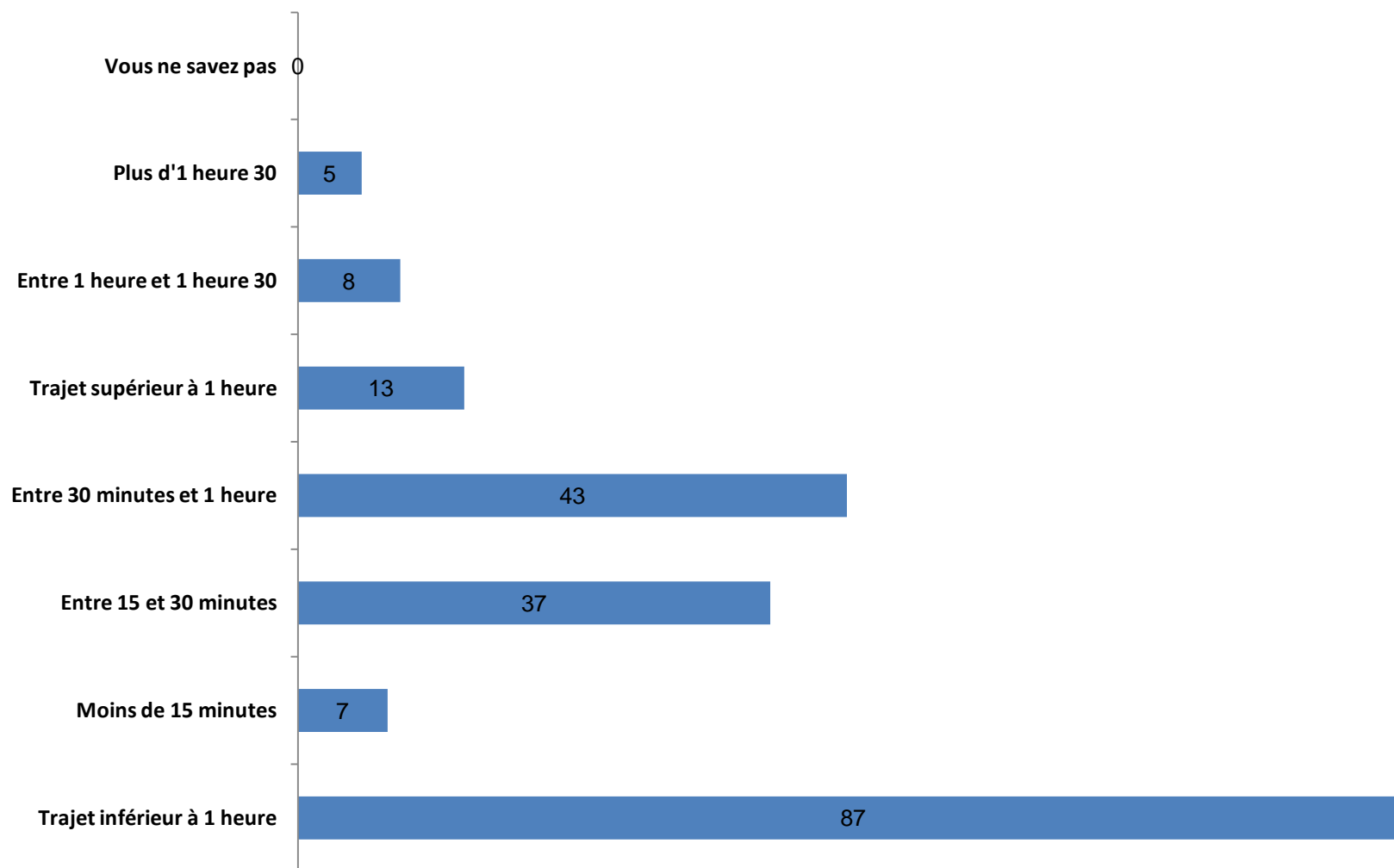
Encadrez-vous une équipe ?



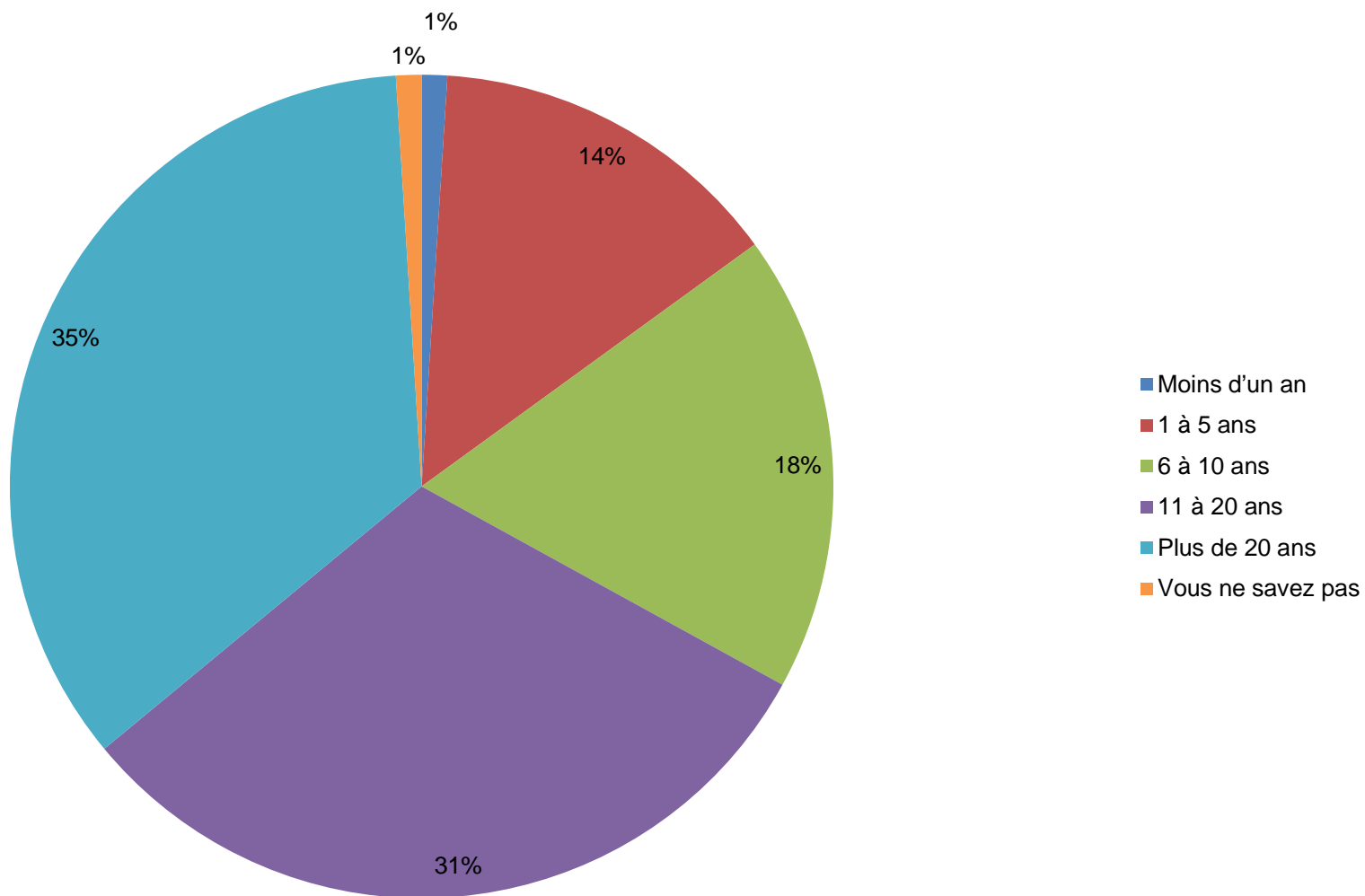
Quelle est votre catégorie ?



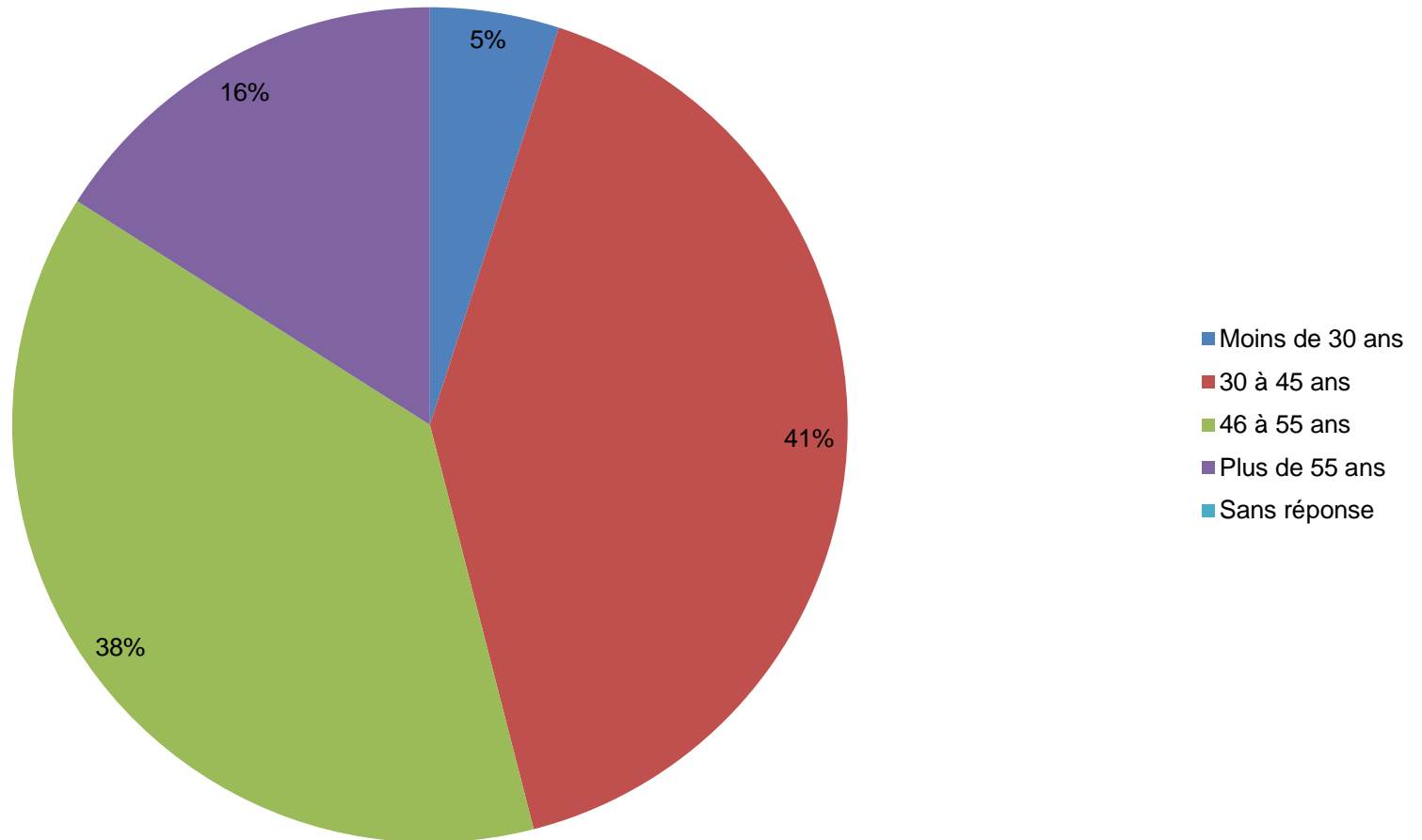
Pour vous rendre de chez vous à votre lieu de travail (un trajet aller simple), quel est en moyenne votre temps de trajet ?



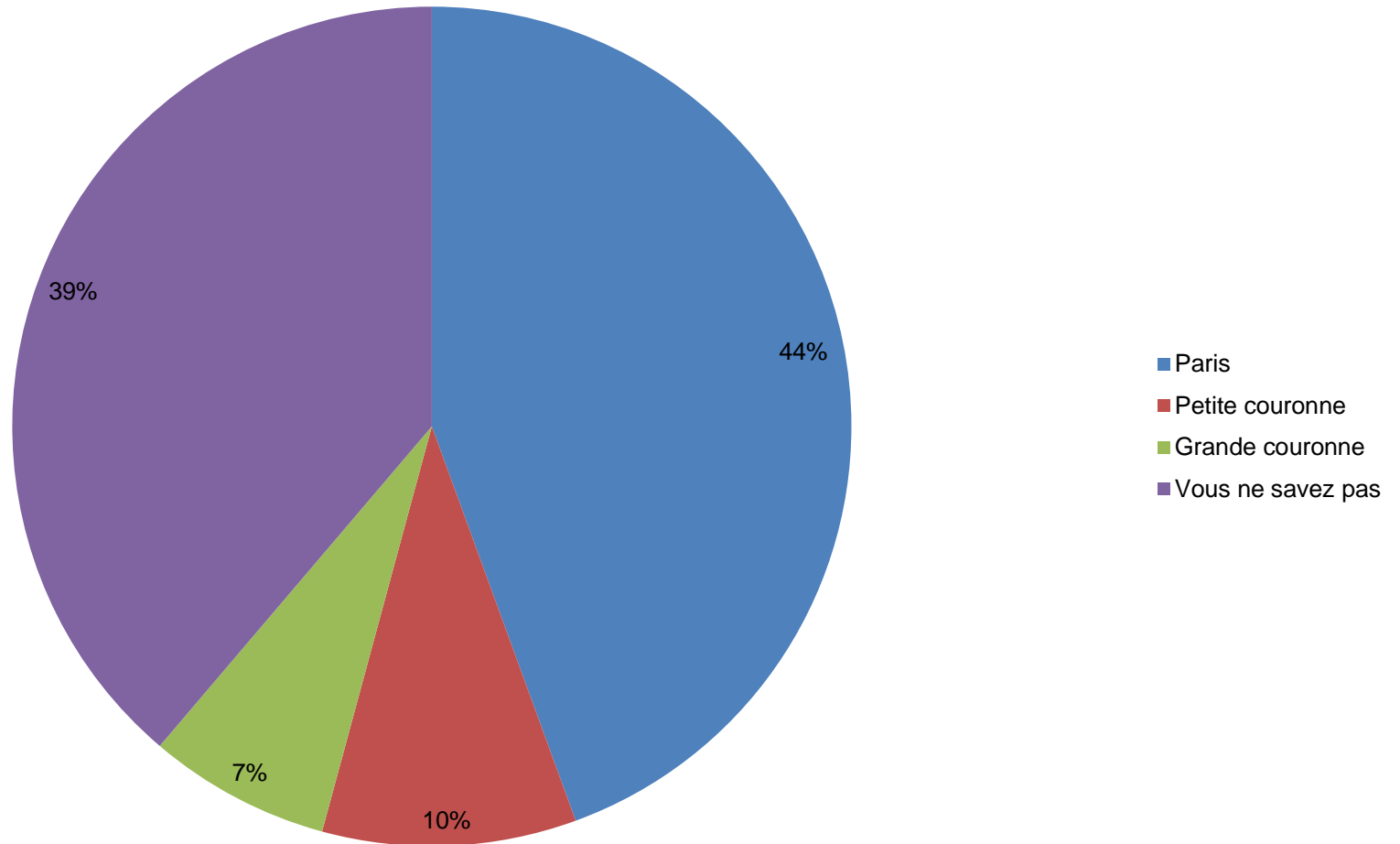
Quelle est votre ancienneté à la Ville de Paris ?



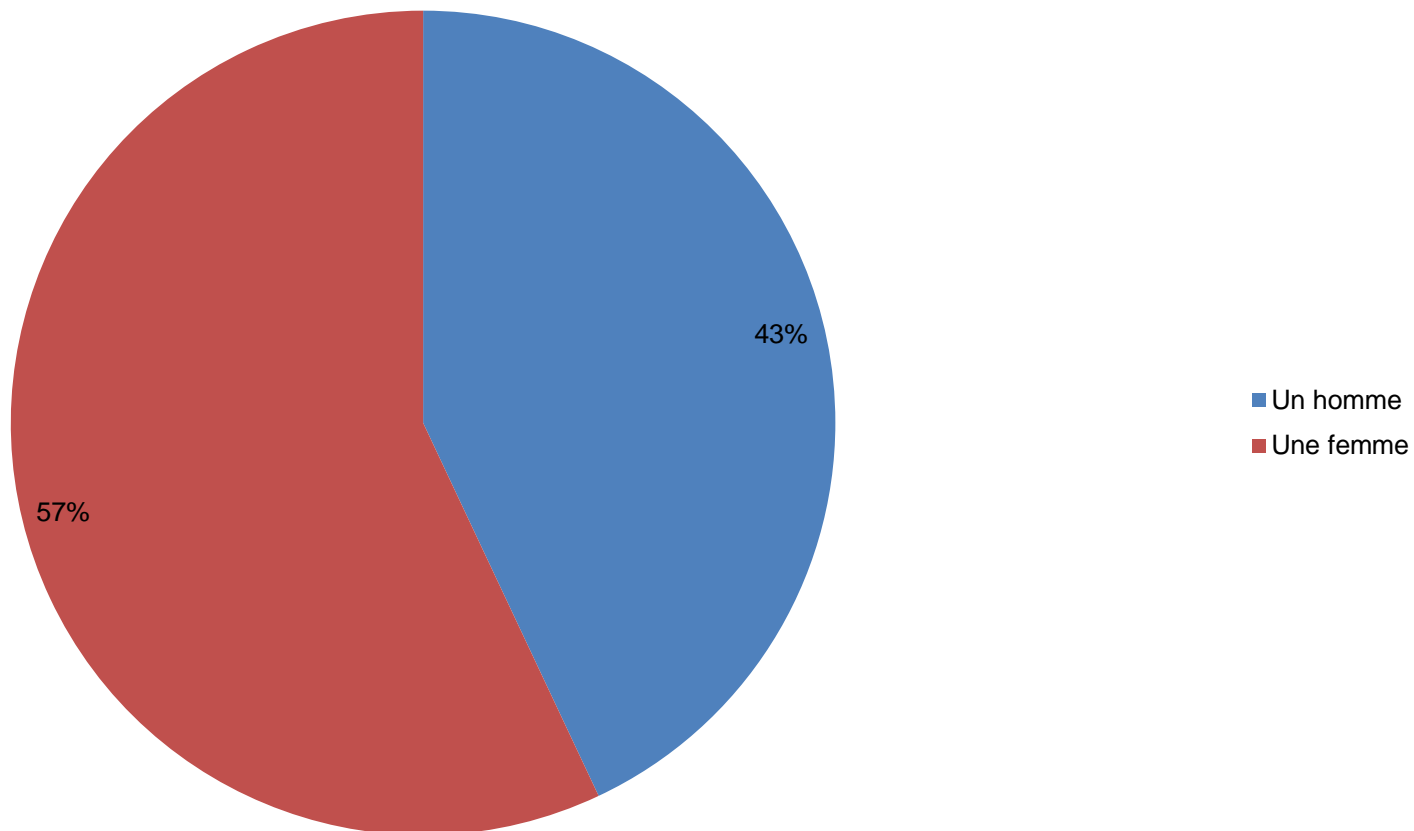
Vous avez... ?



Le lieu de résidence



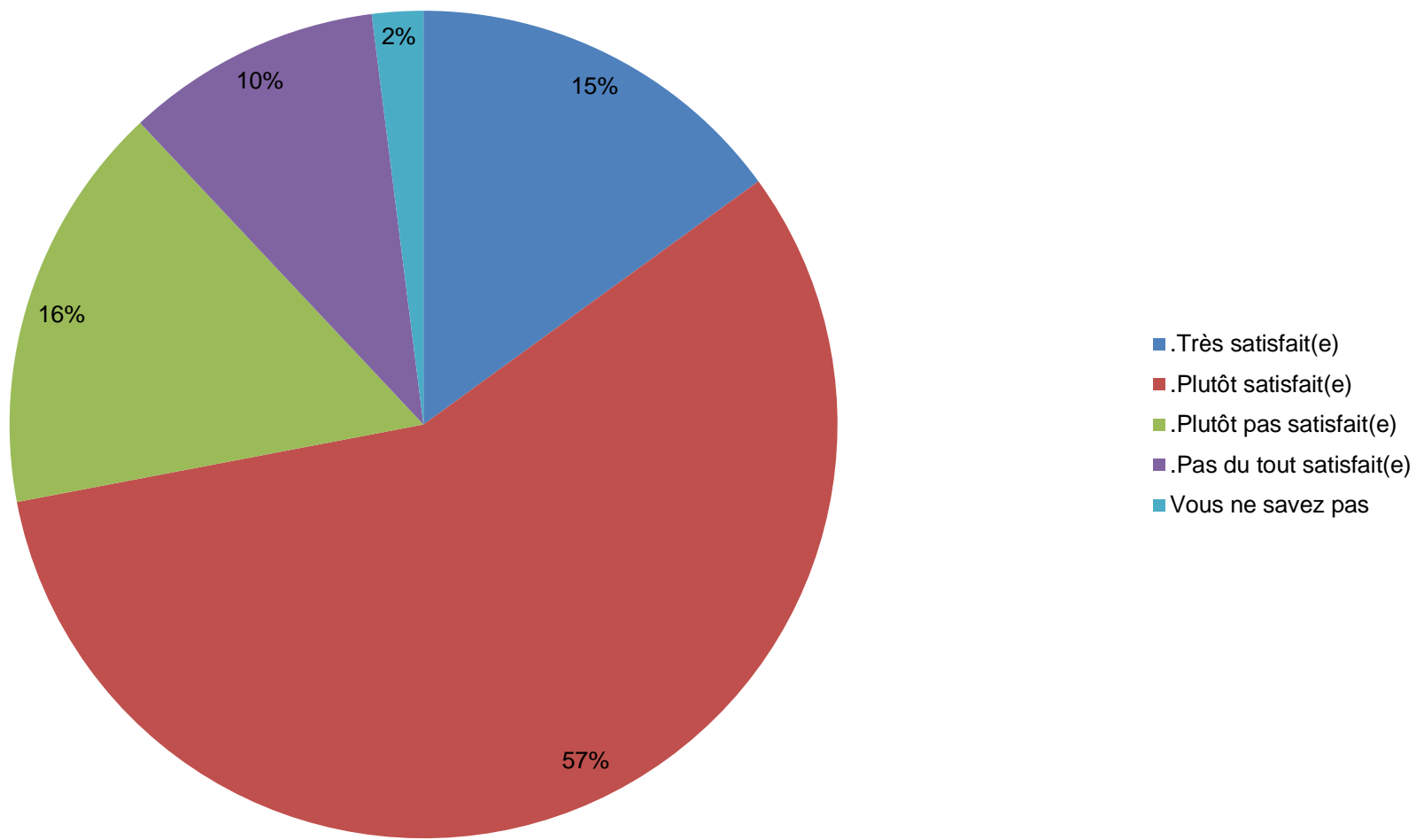
Vous êtes... ?



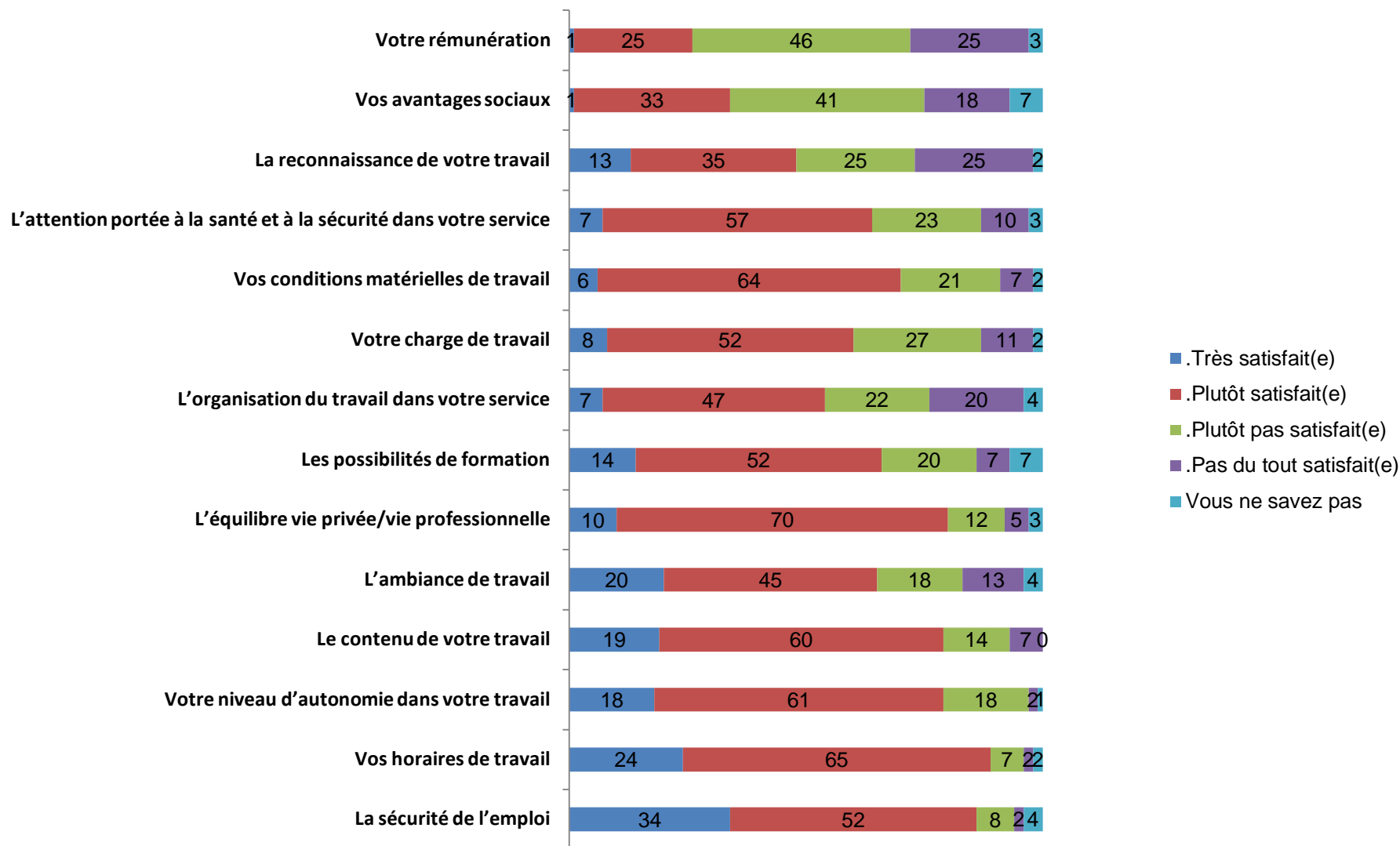
3 - Les résultats de l'étude

3 A - La satisfaction globale et détaillée à l'égard de sa situation professionnelle

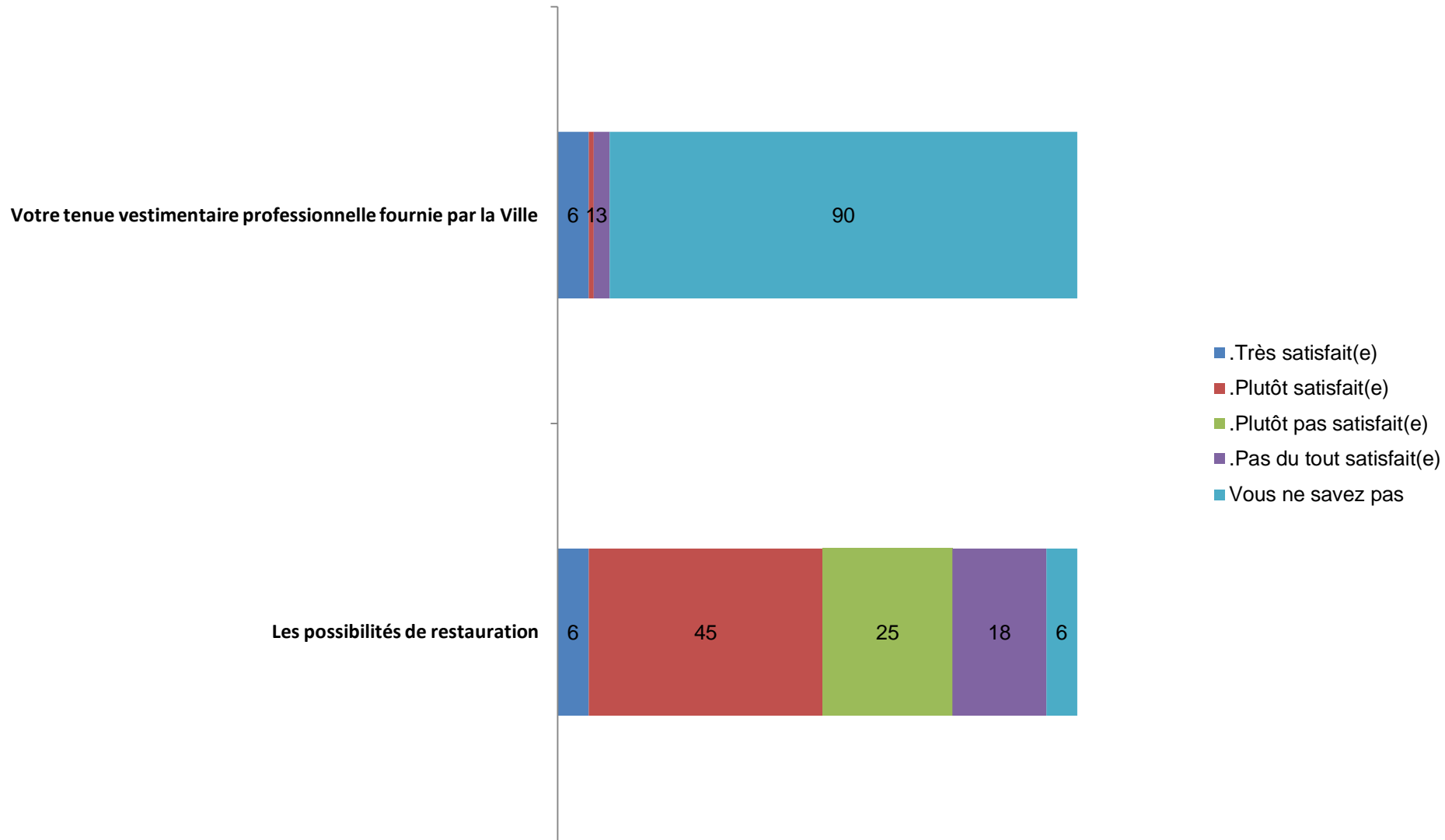
Q1 -De manière générale, êtes-vous satisfait(e) ou pas satisfait(e) de votre travail aujourd'hui ?



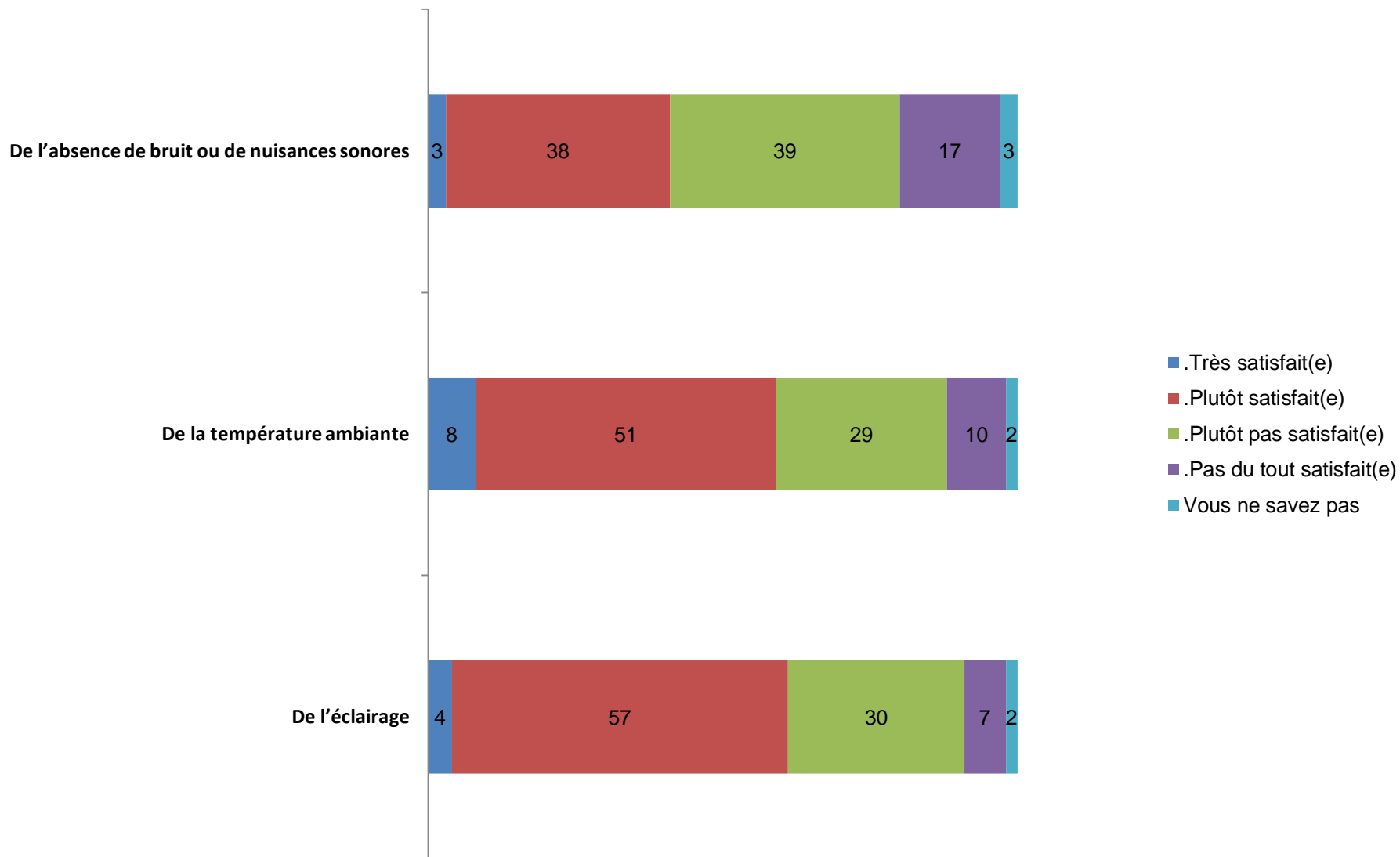
Q2 Et êtes-vous satisfait(e) en ce qui concerne chacun des points suivants ?



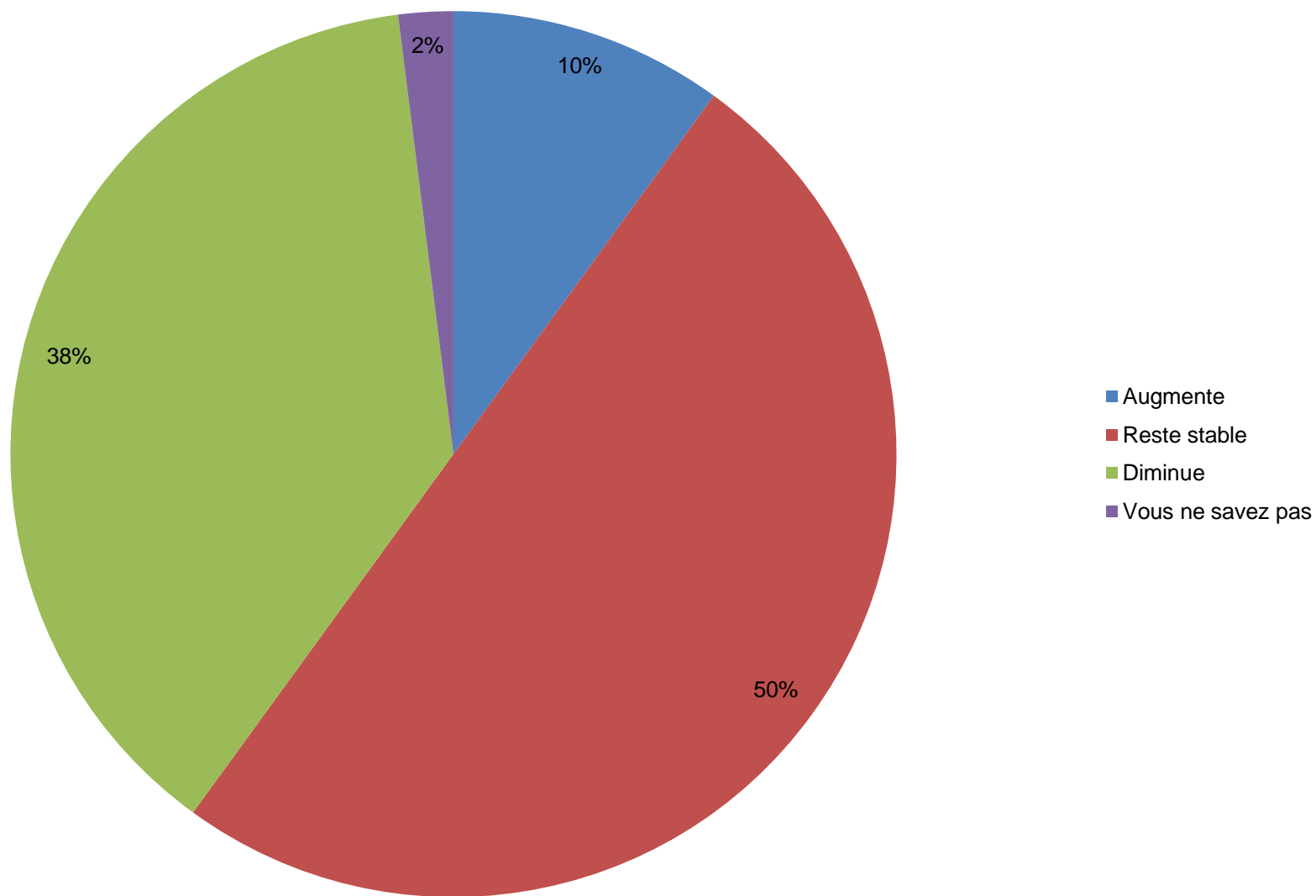
Q3 Plus précisément, êtes-vous satisfait(e) ou pas satisfait(e) de chacun des points suivants ?



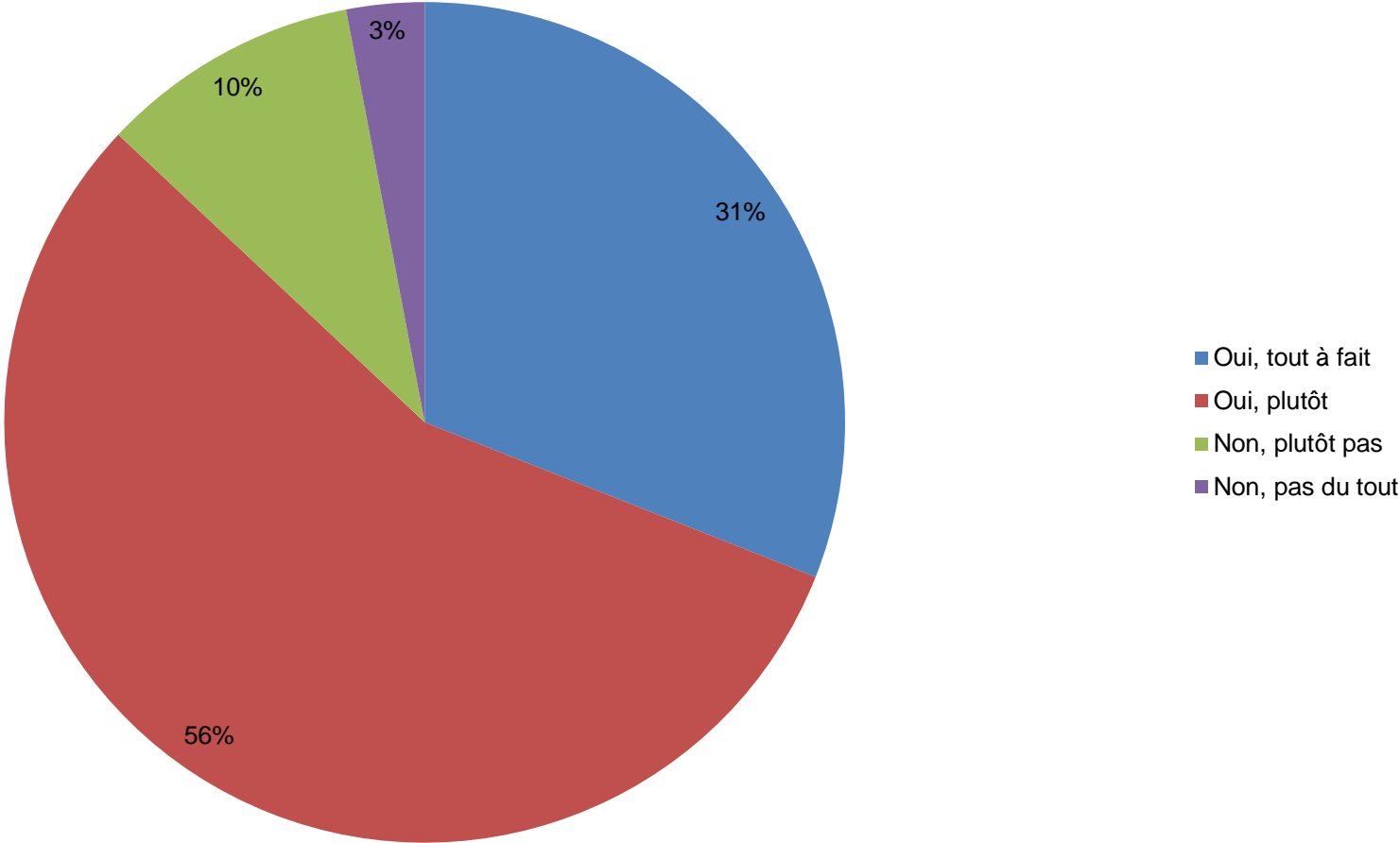
Q4 - Concernant vos locaux de travail, diriez-vous que vous êtes satisfait(e) ou pas satisfait(e)... ?



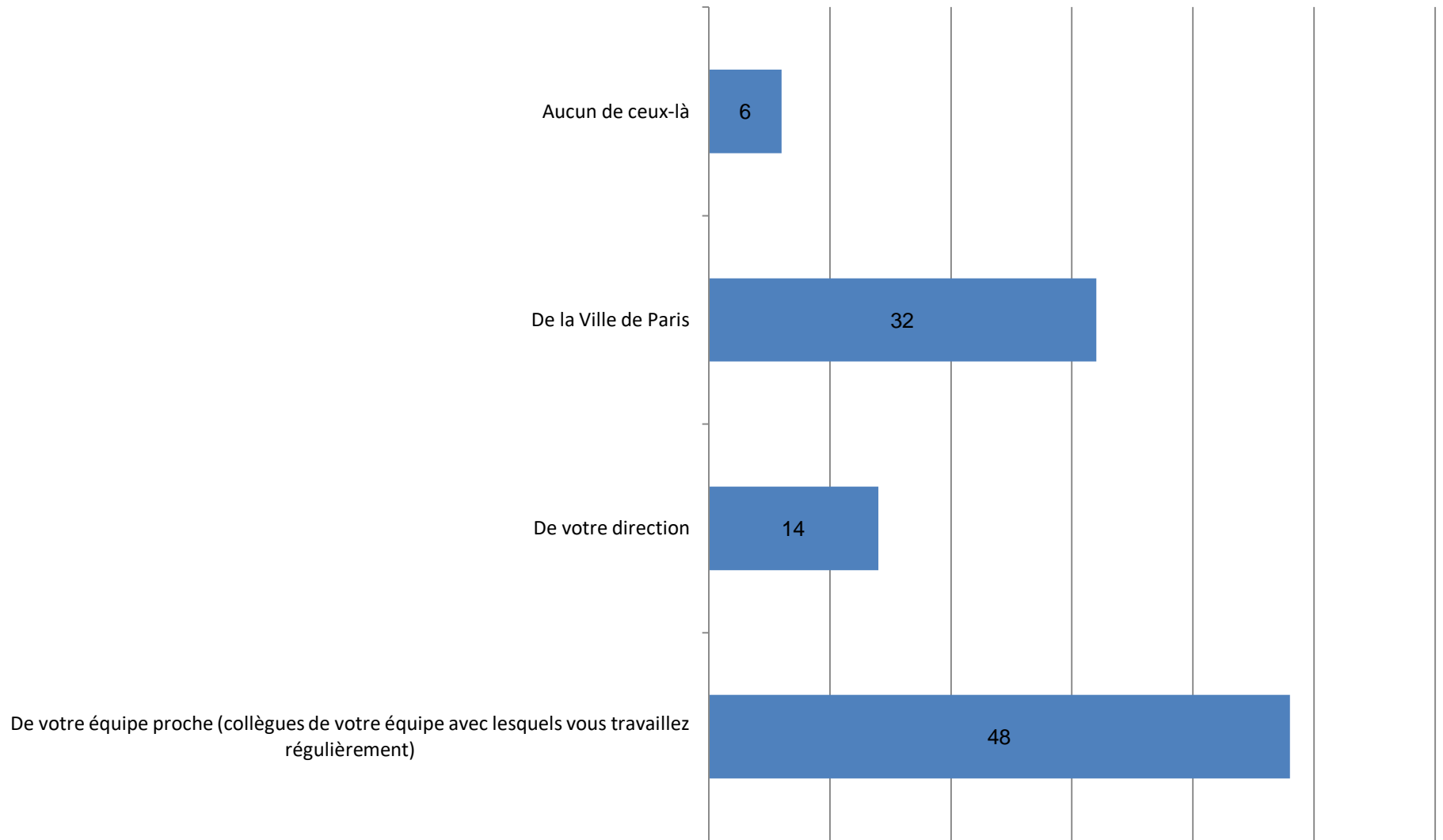
Q5 - Aujourd'hui, vous diriez que votre motivation au travail augmente, reste stable ou diminue ?



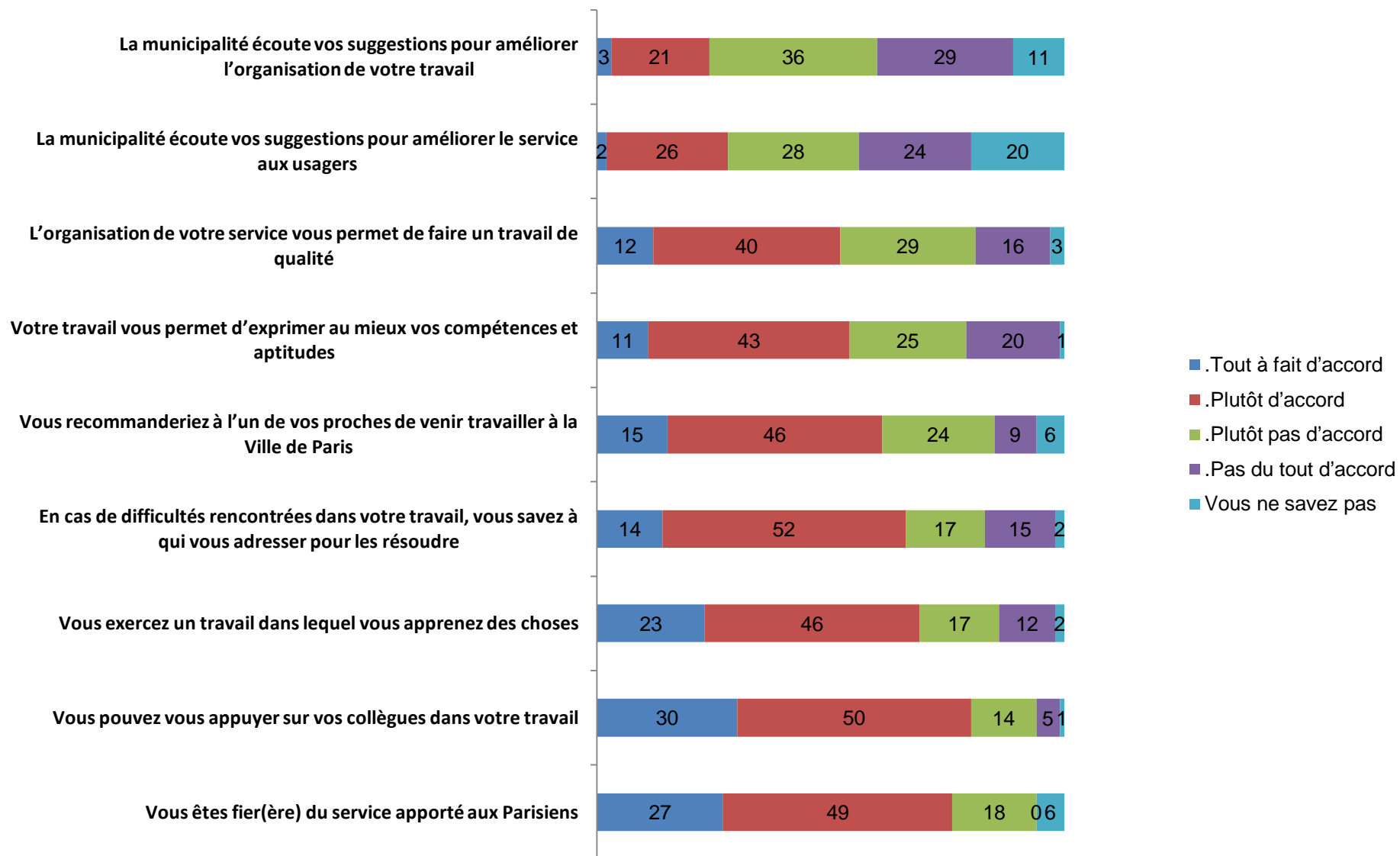
Q6 - Etes-vous fier(ère) de travailler au sein de la Ville de Paris ?



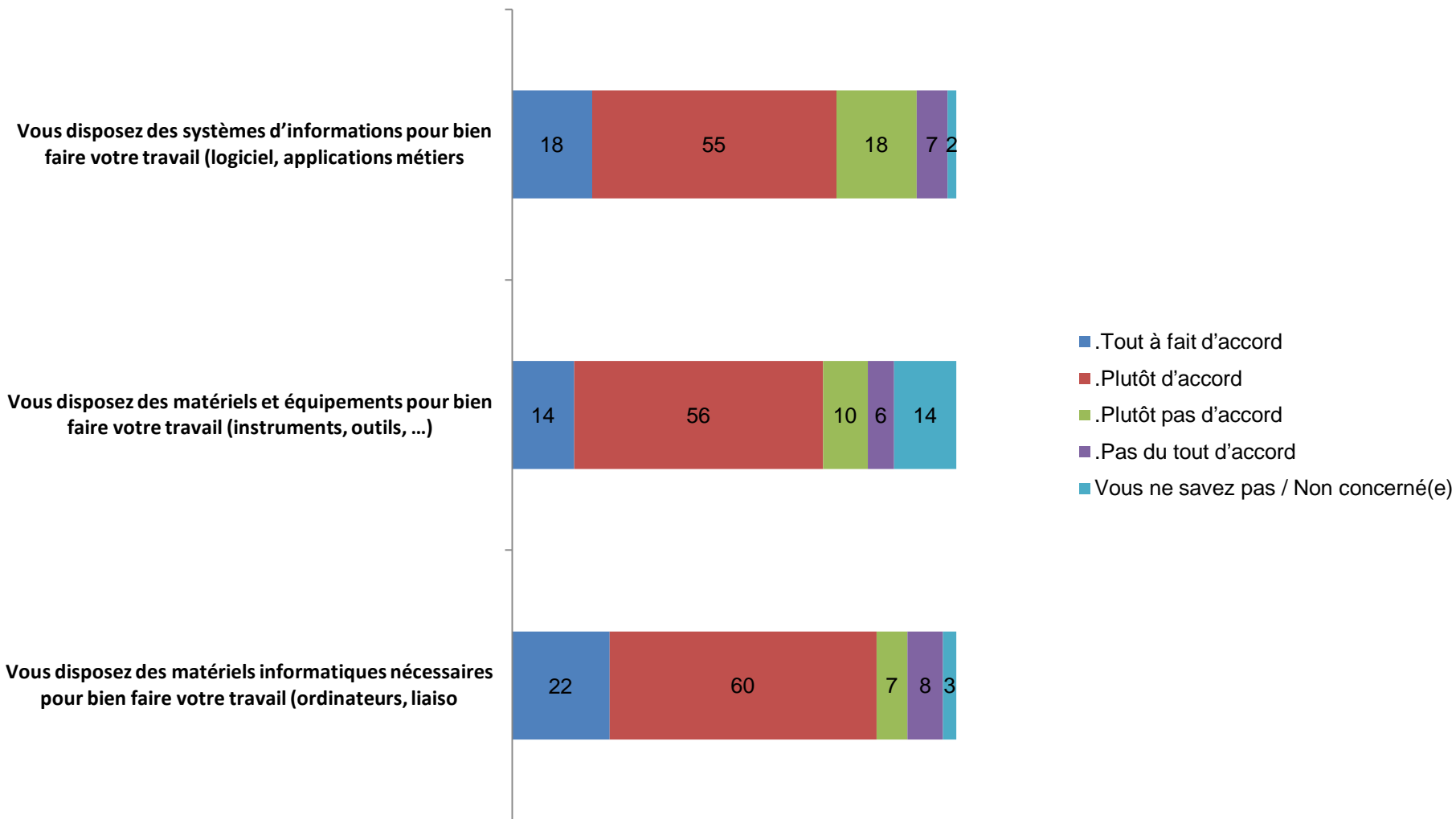
Q7 - Le sentiment d'appartenance principale



Q8 - Êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes ?

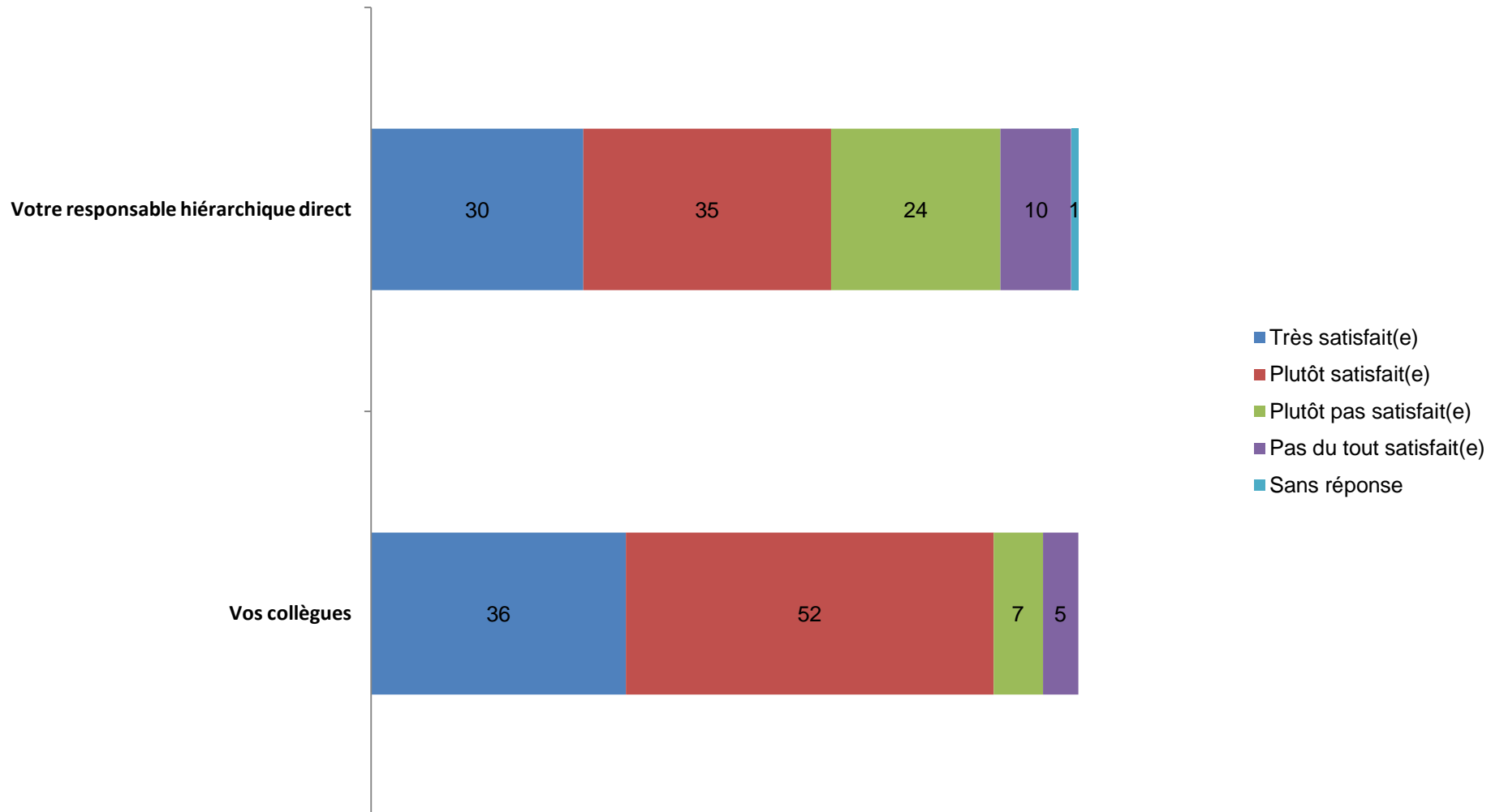


Q9 - En ce qui concerne les outils mis à votre disposition, êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes?

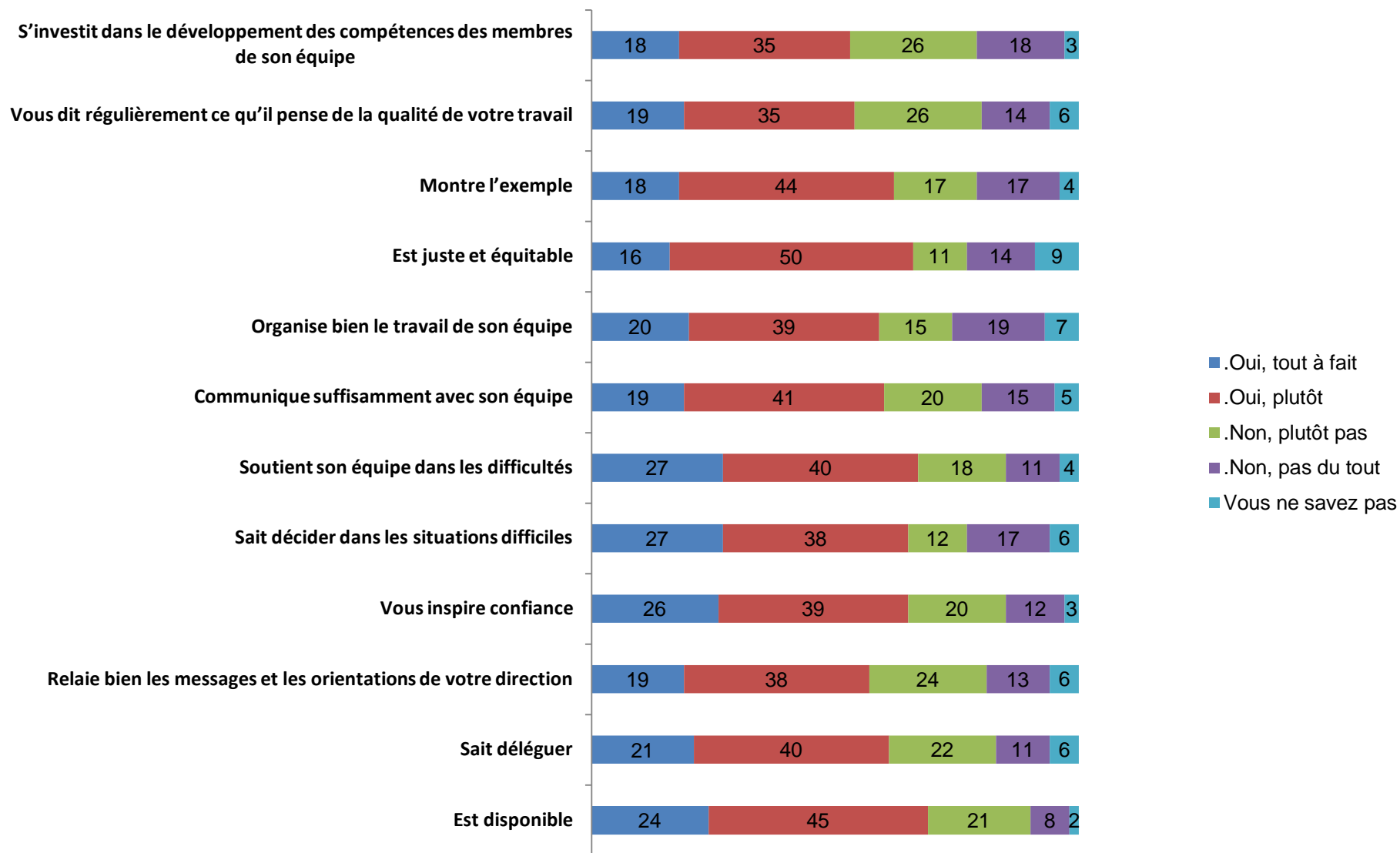


3 B - Les relations avec son manager et son équipe

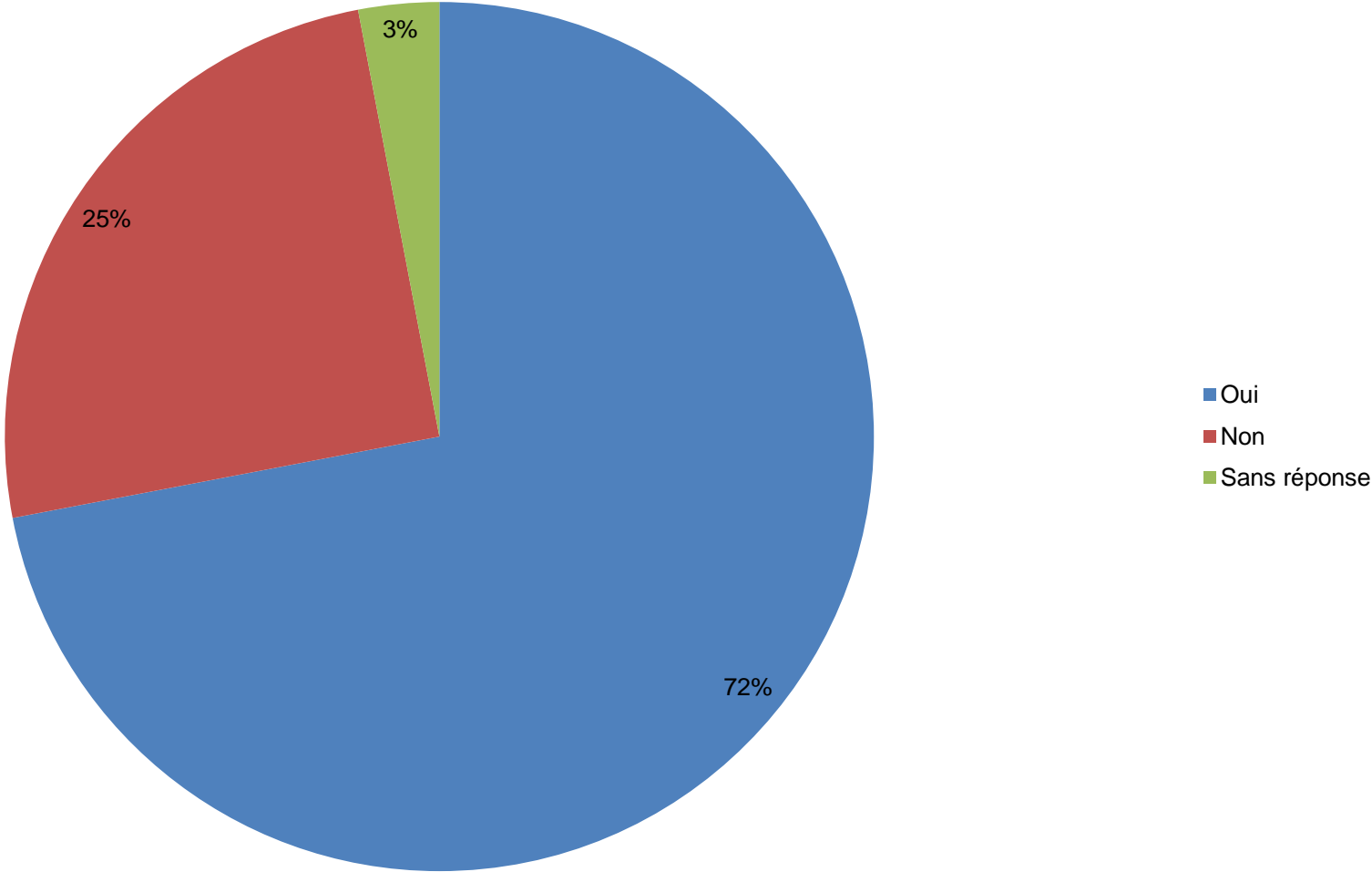
Q10 - Globalement, diriez-vous que vous êtes satisfait(e) ou pas satisfait(e) de vos relations avec... ?



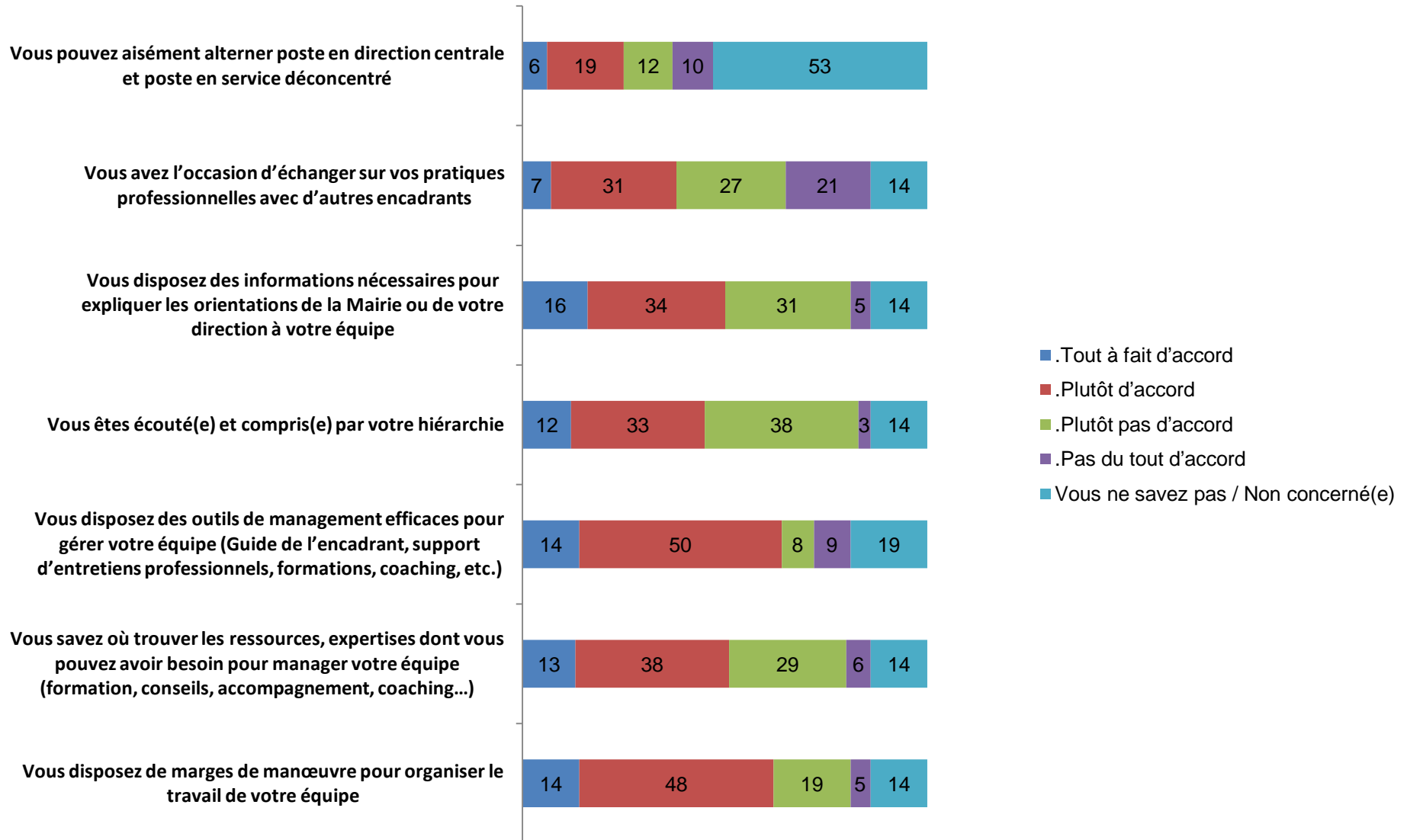
Q11 - Diriez-vous que votre responsable direct ... ?



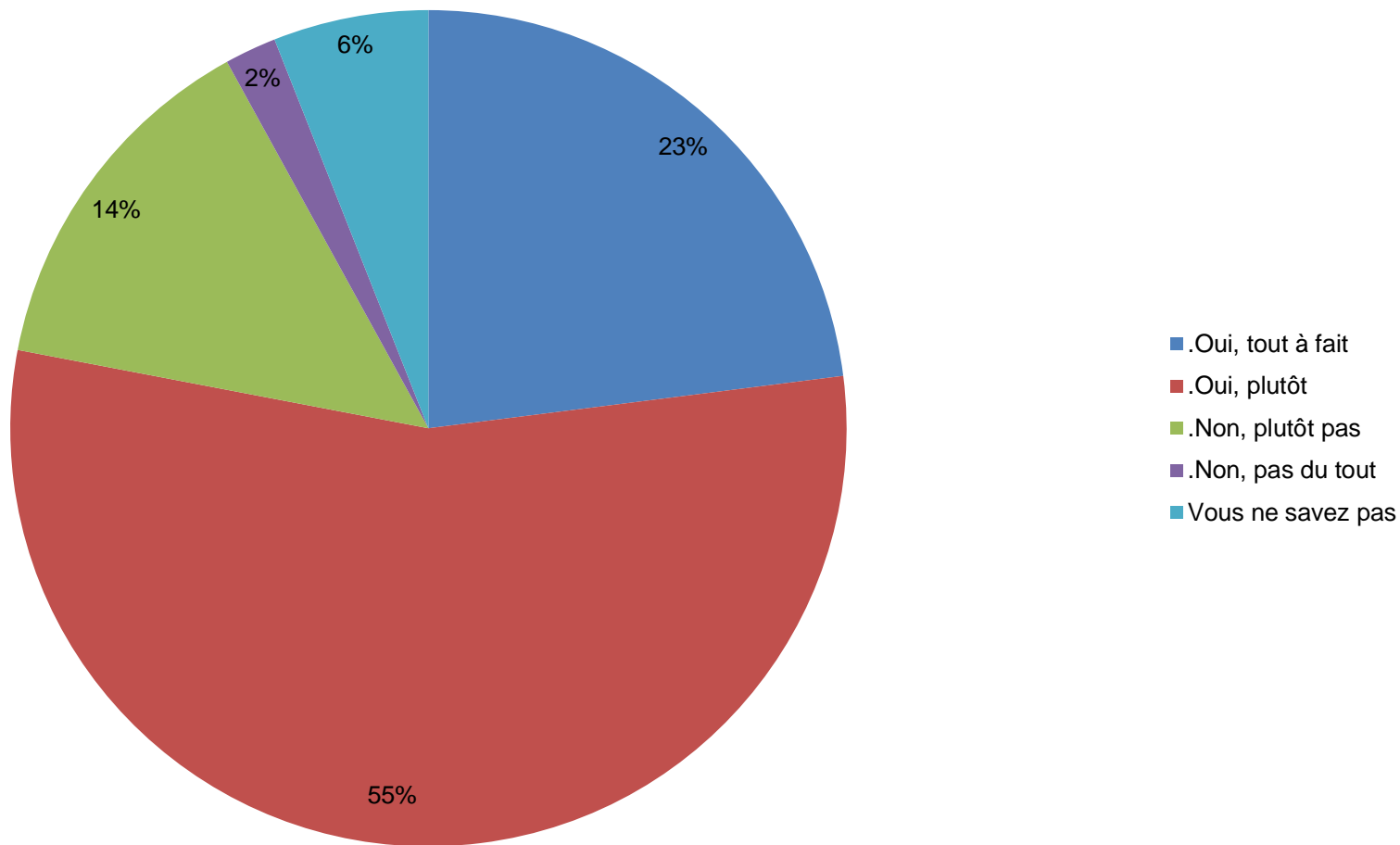
Q12 - Votre service organise-t-il régulièrement des réunions d'équipe ?



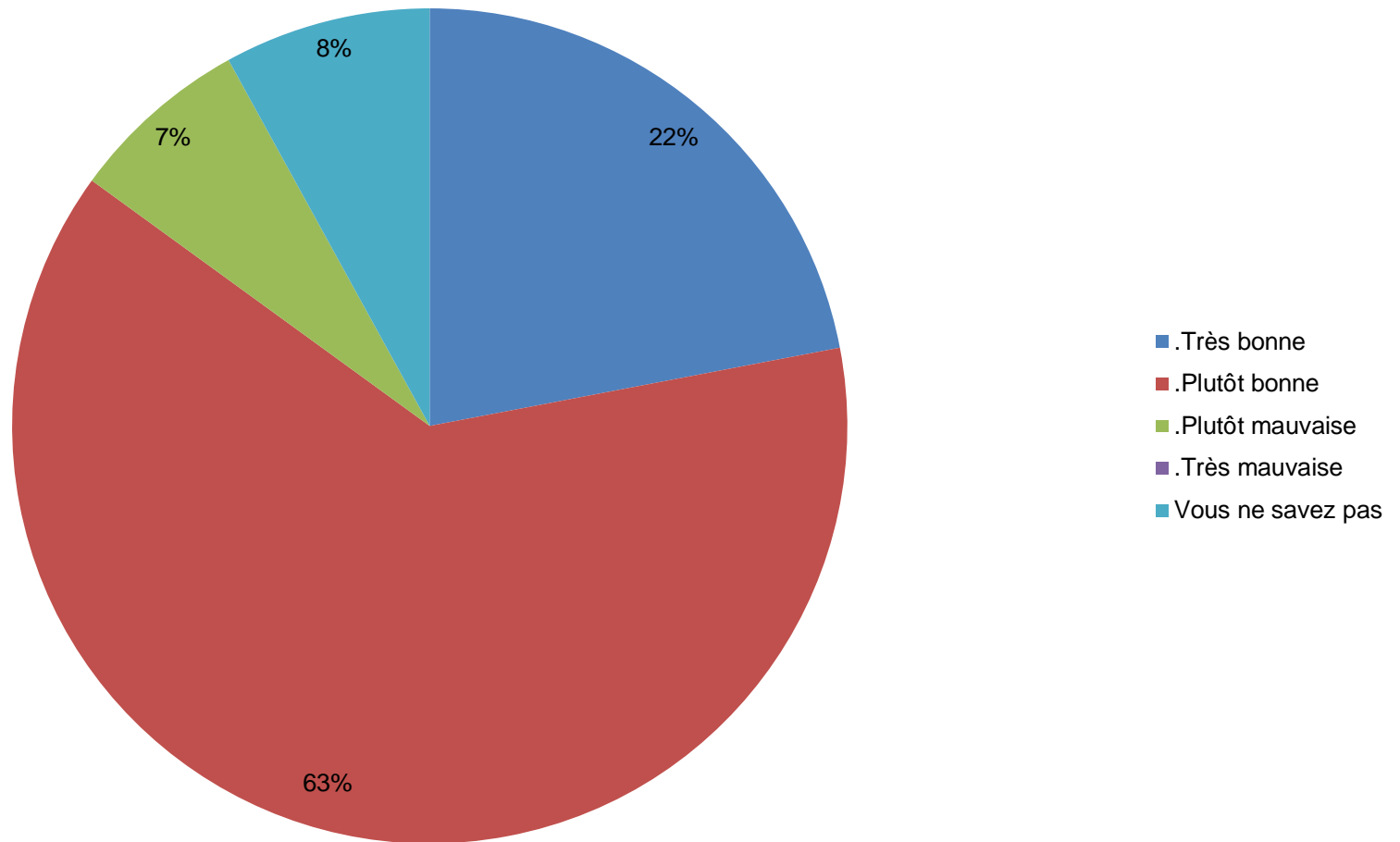
Q13 - En tant qu'encadrant(e) estimez-vous que ... ?



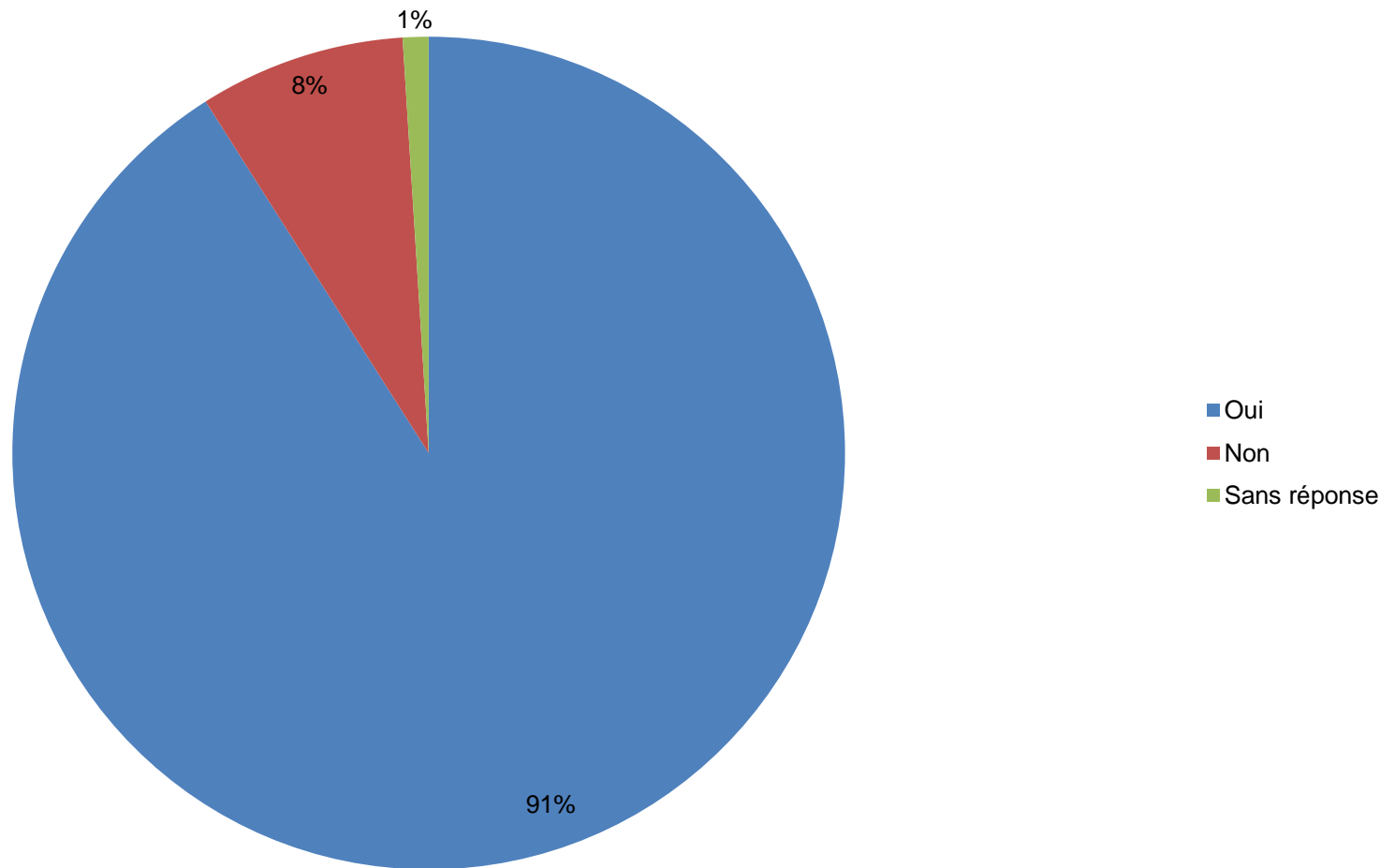
Q14 - Globalement, diriez-vous que le fonctionnement de votre service contribue à répondre aux attentes des usagers ?



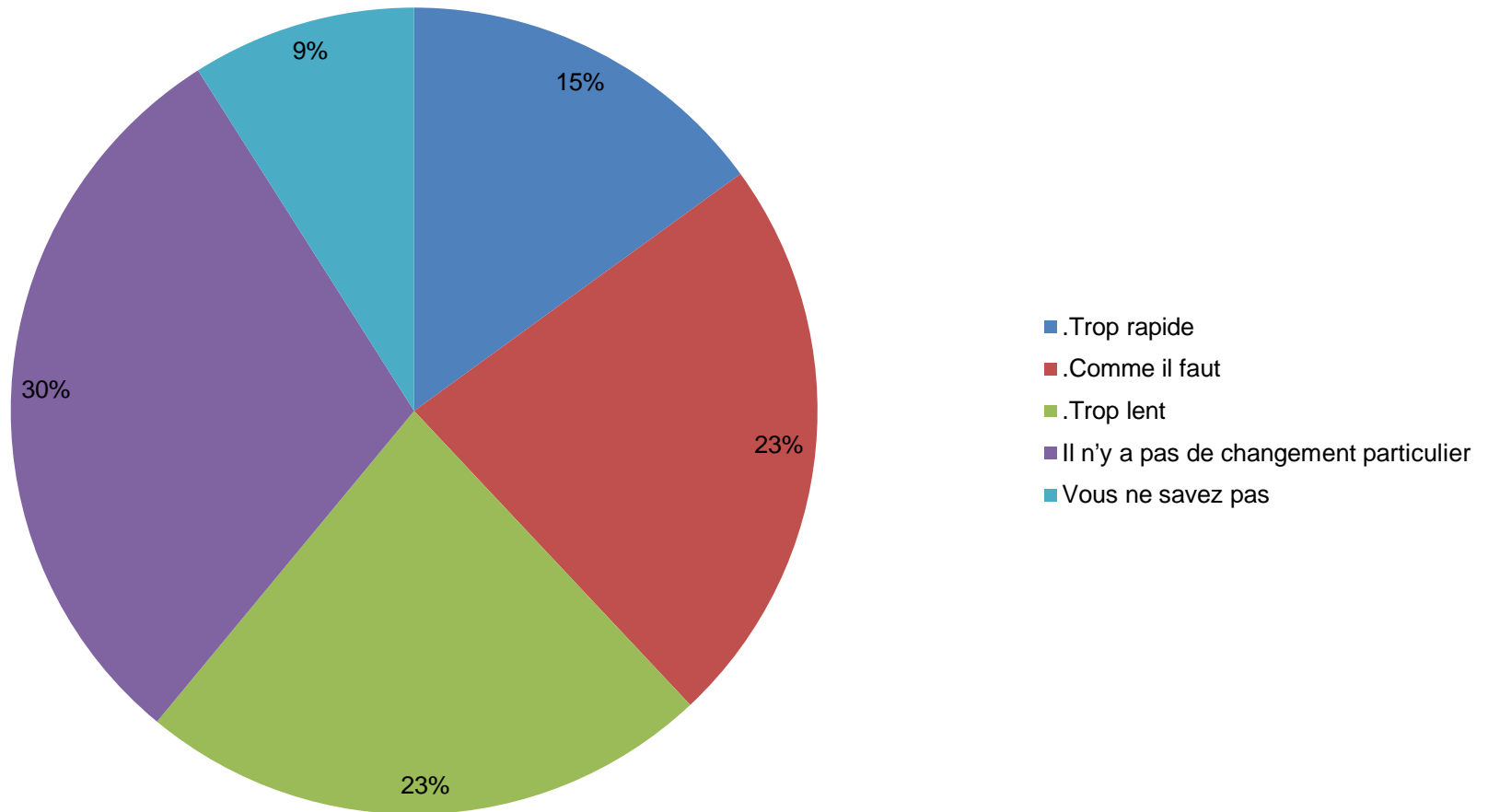
Q15 - Et diriez-vous de la qualité de service rendu aux usagers par votre service qu'elle est ...?



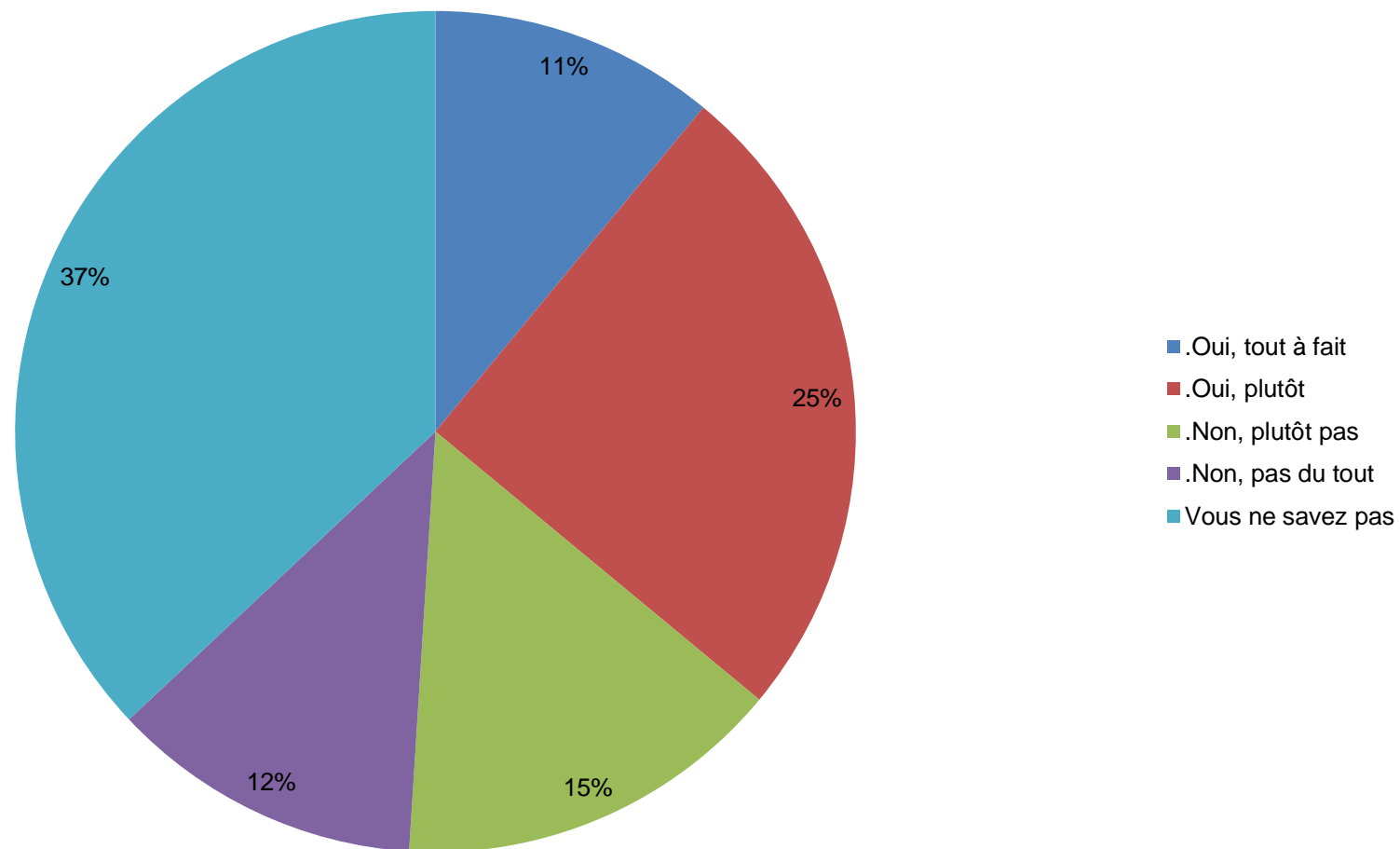
Q16 - Estimez-vous nécessaires des évolutions dans les modes de fonctionnement de votre service ?



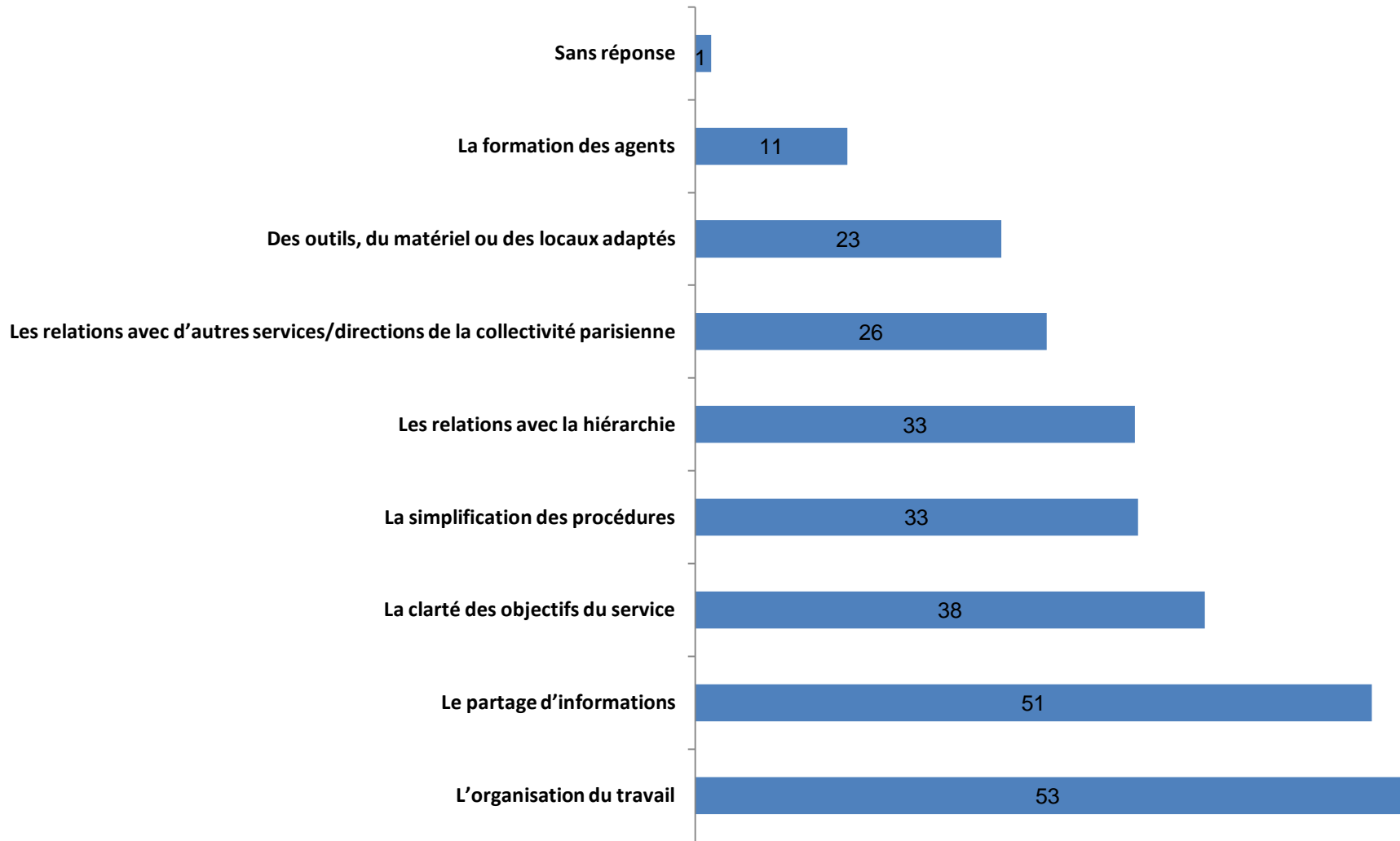
Q17 - Si des changements sont en cours au sein de votre service, leur rythme vous semble-t-il actuellement ?



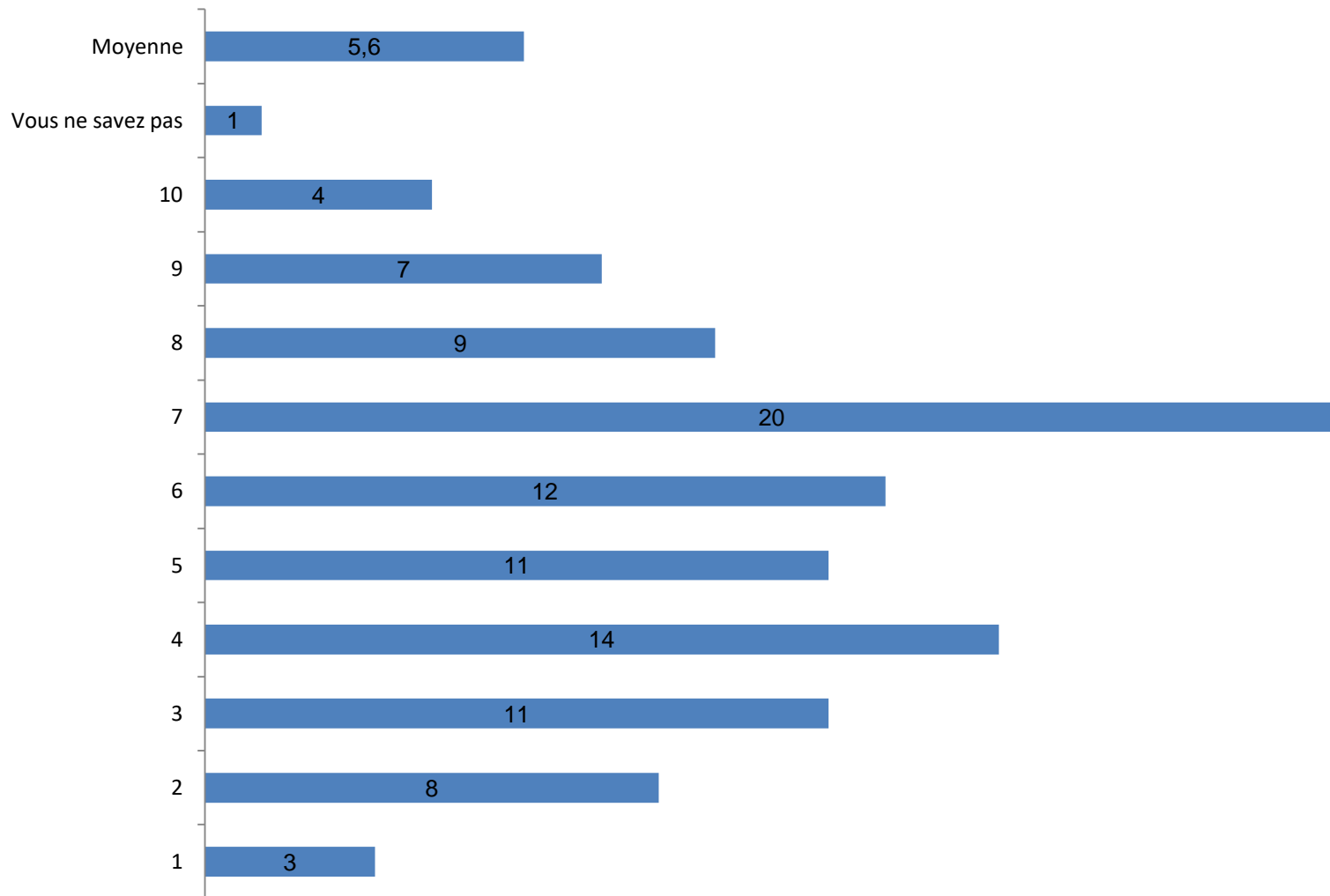
Q18 - Si des changements sont en cours au sein de votre service, leur objectif vous a-t-il été expliqué ?



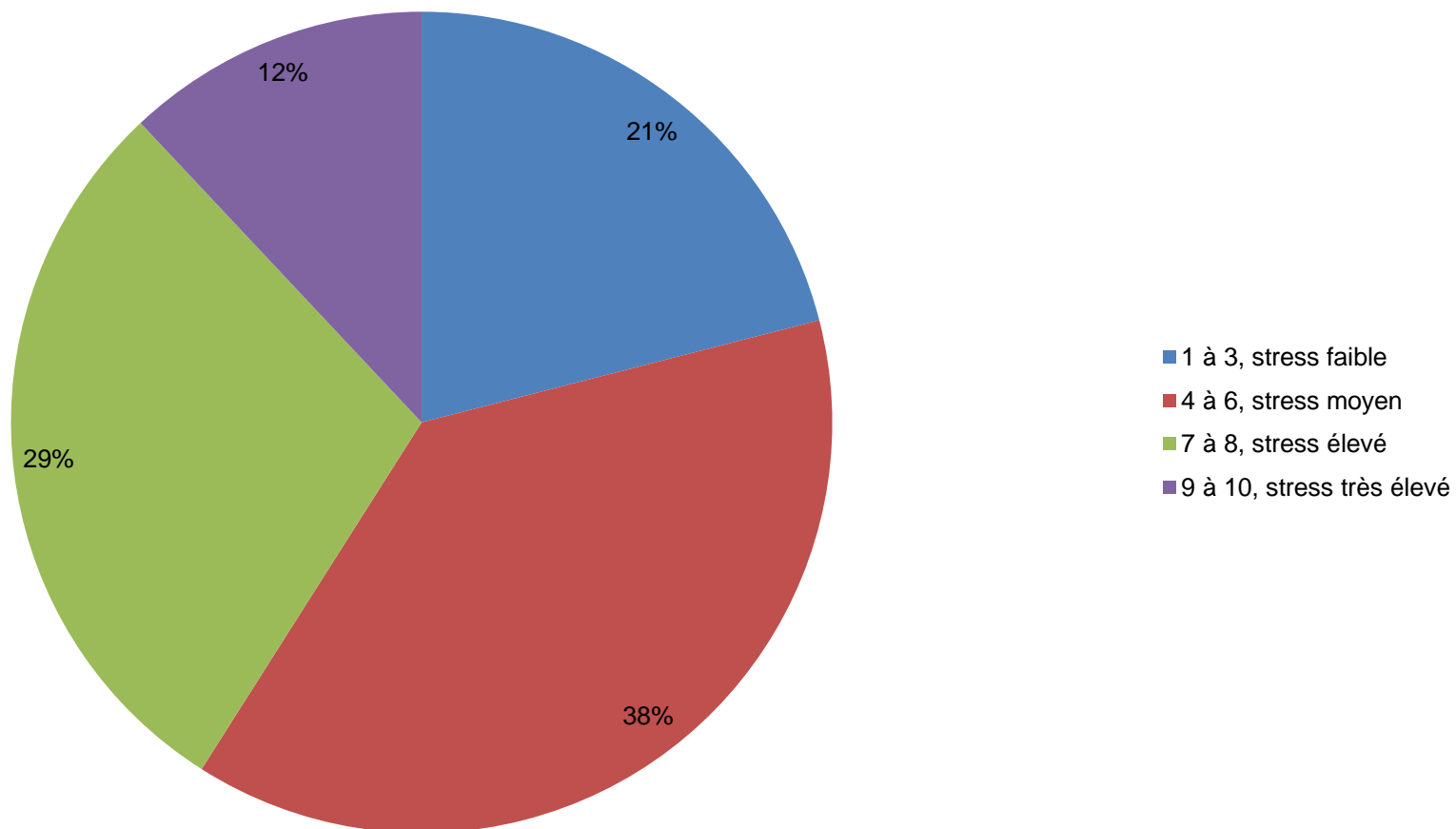
Q19 - Dans la liste suivante, quels sont à vos yeux les trois points prioritaires pour améliorer le fonctionnement de votre service ?



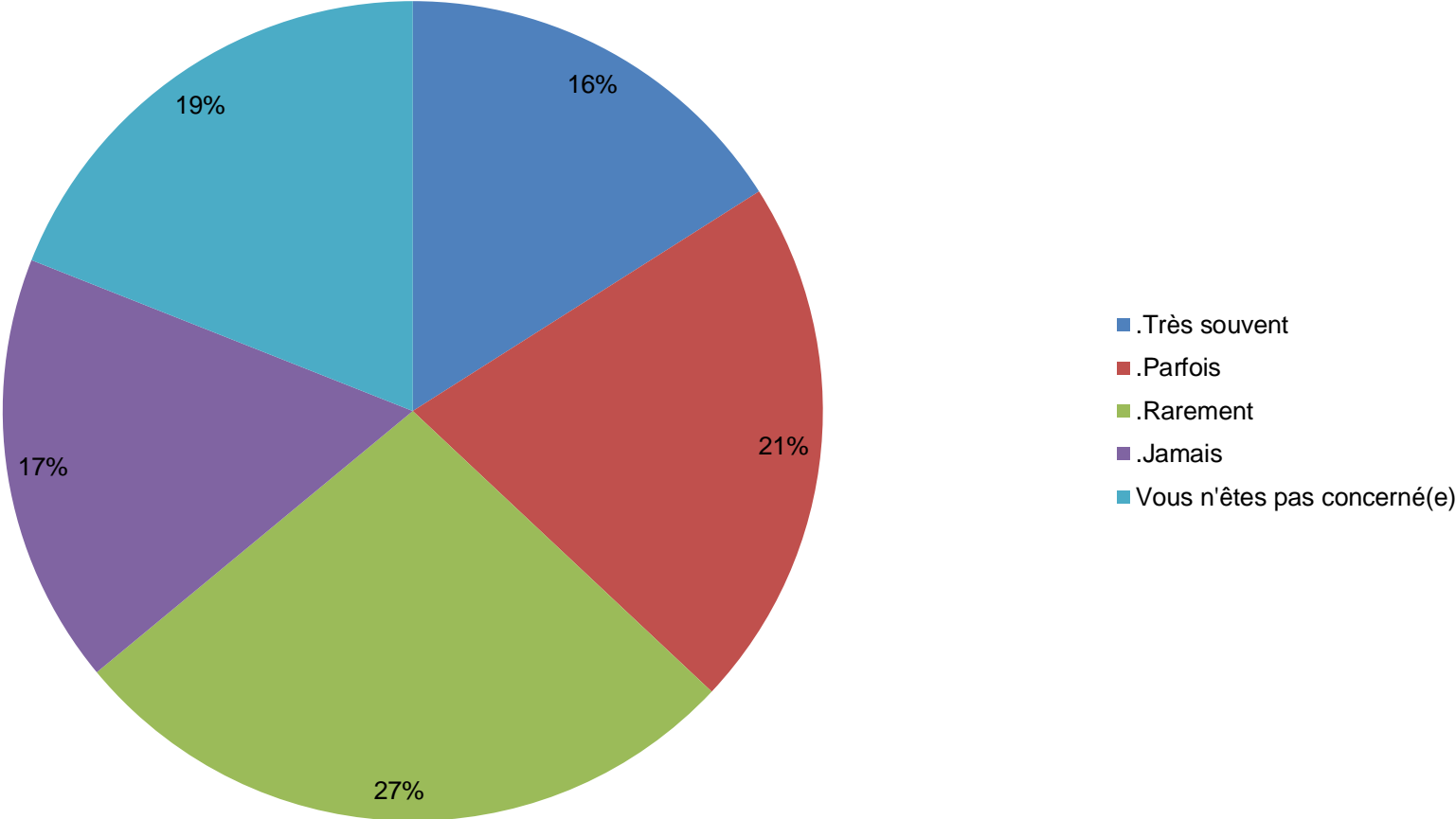
Q20 - Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous votre niveau de stress lié à votre travail ?



Q20 - Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous votre niveau de stress lié à votre travail ?

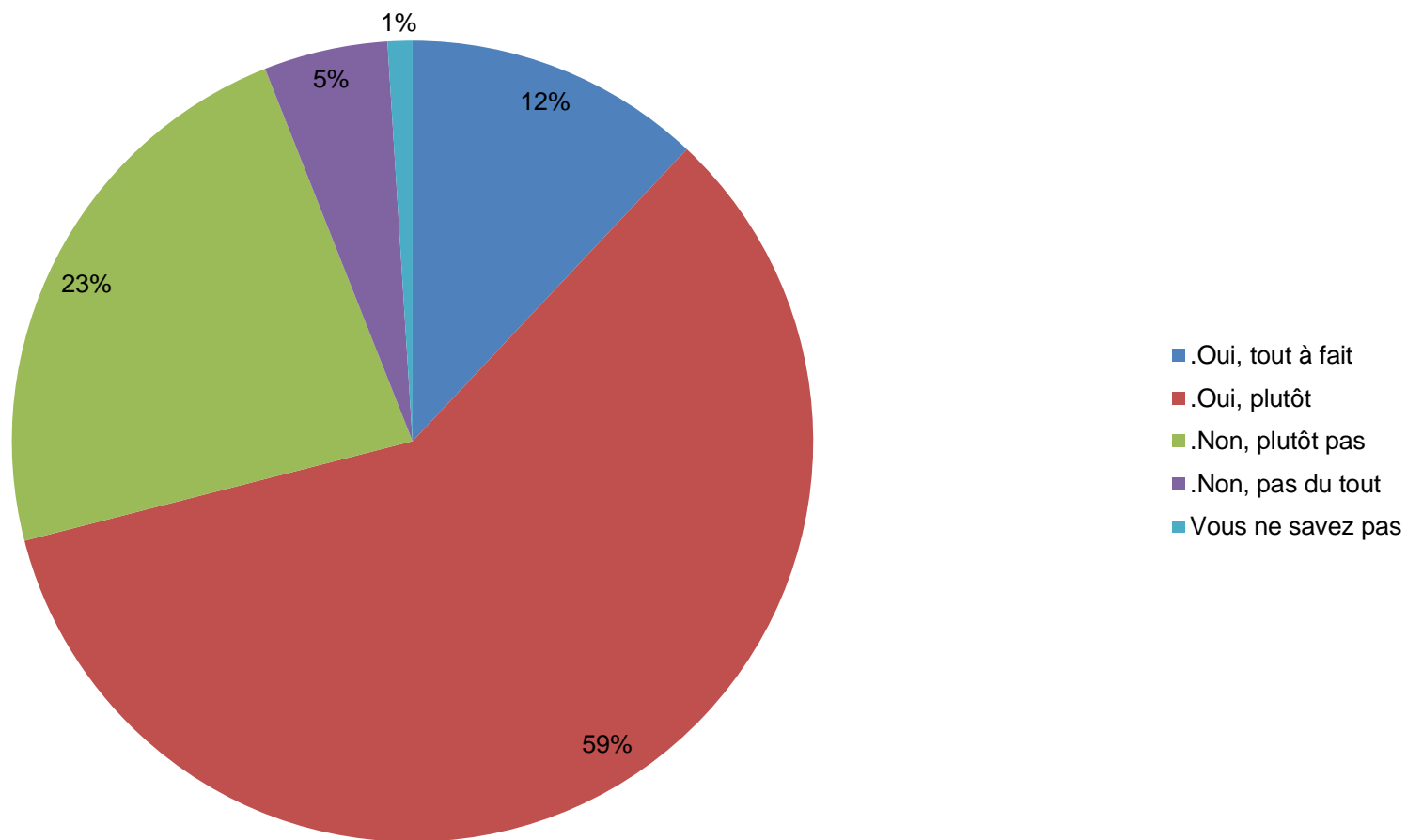


Q21 - Diriez-vous que vous êtes confronté(e) à des situations de tension avec des usagers... ?

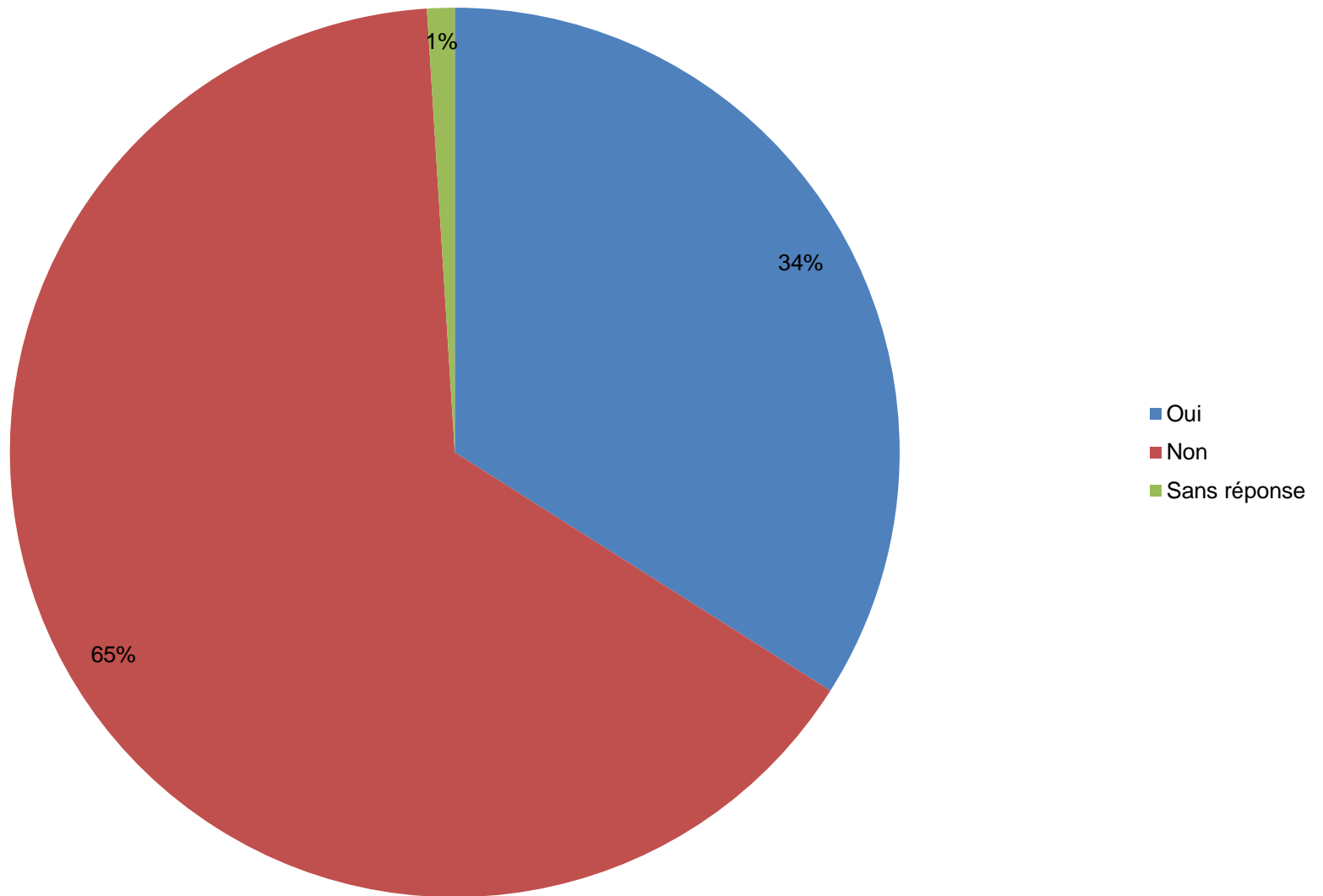


3 C – Les formations et les perspectives d'évolution

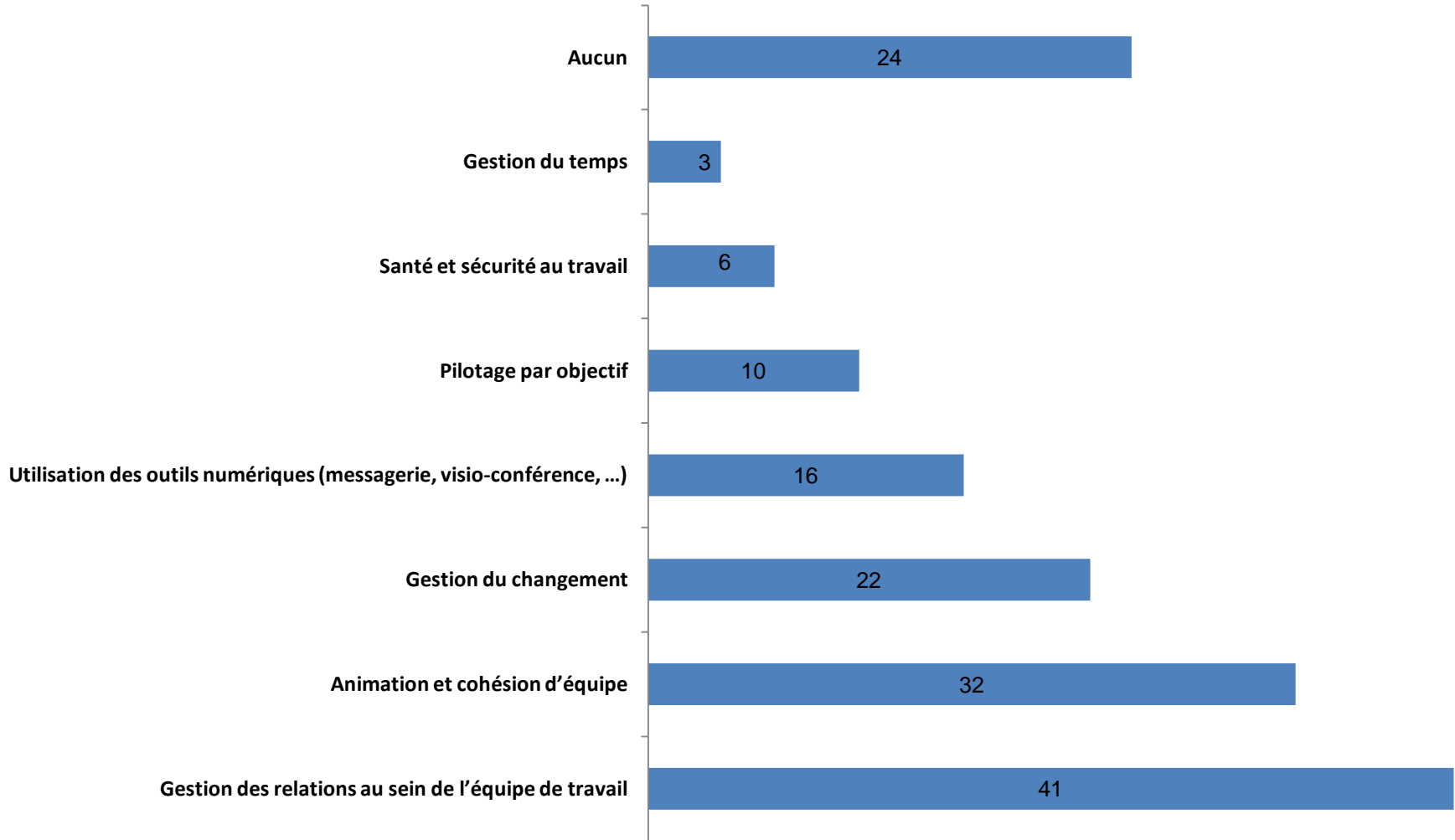
Q22 - Diriez-vous que vous bénéficiez des formations nécessaires pour bien faire votre travail ?



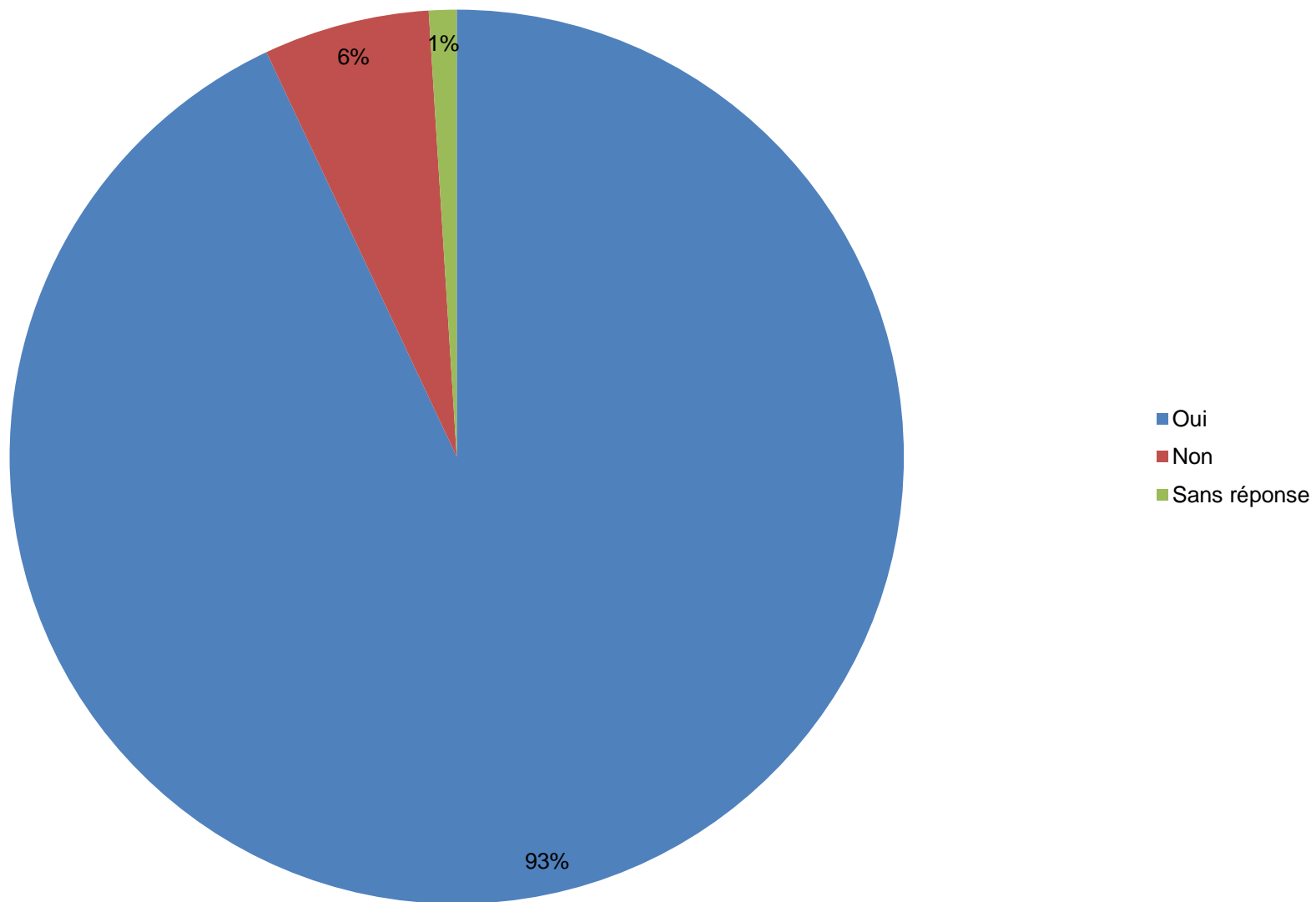
Q23 - Souhaiteriez-vous suivre des formations à distance ?



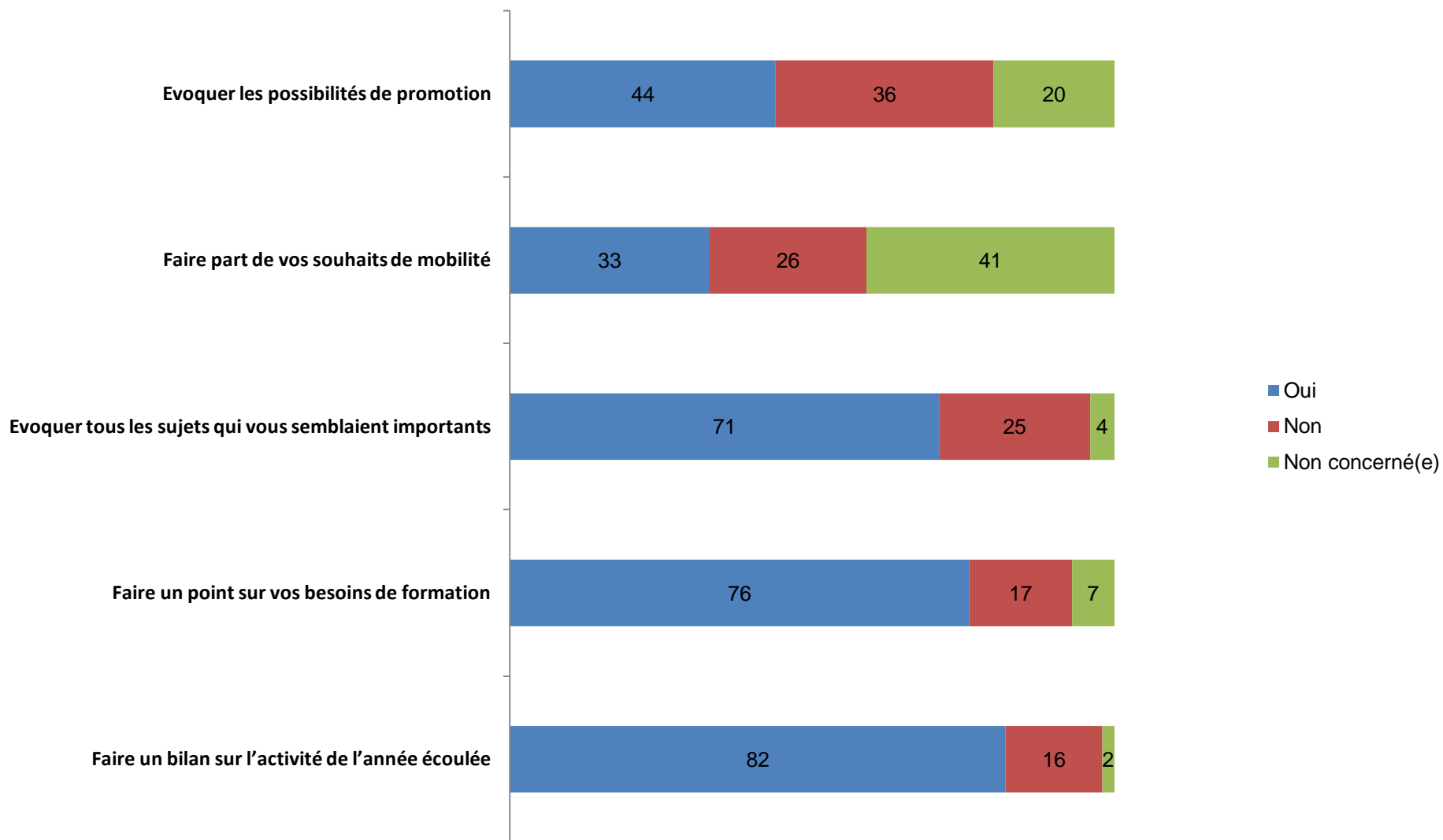
Q24 - Quel type de formation vous serait le plus utile pour exercer votre rôle d'encadrant ?



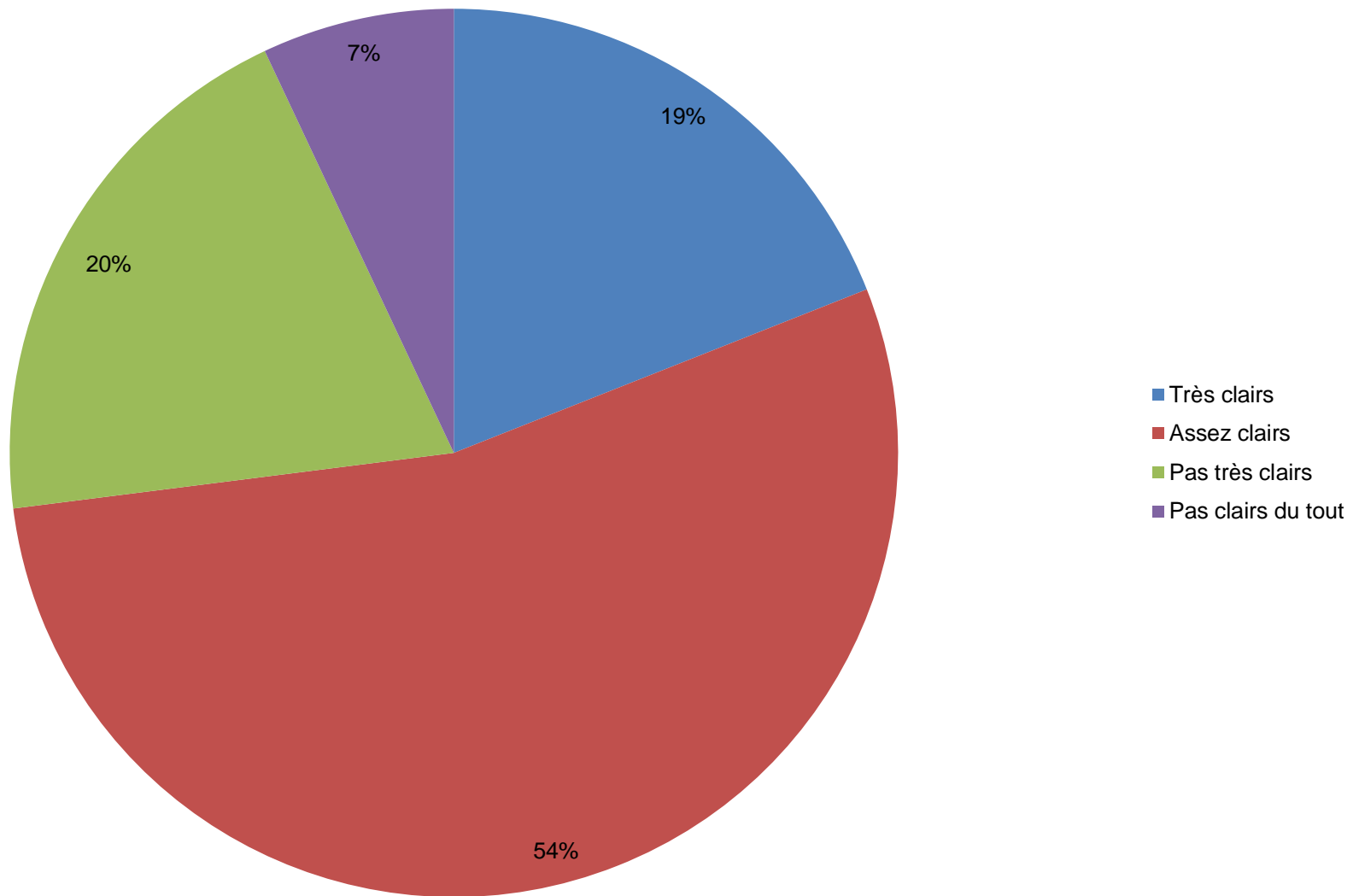
Q25 - Avez-vous eu votre entretien professionnel en 2015 ?



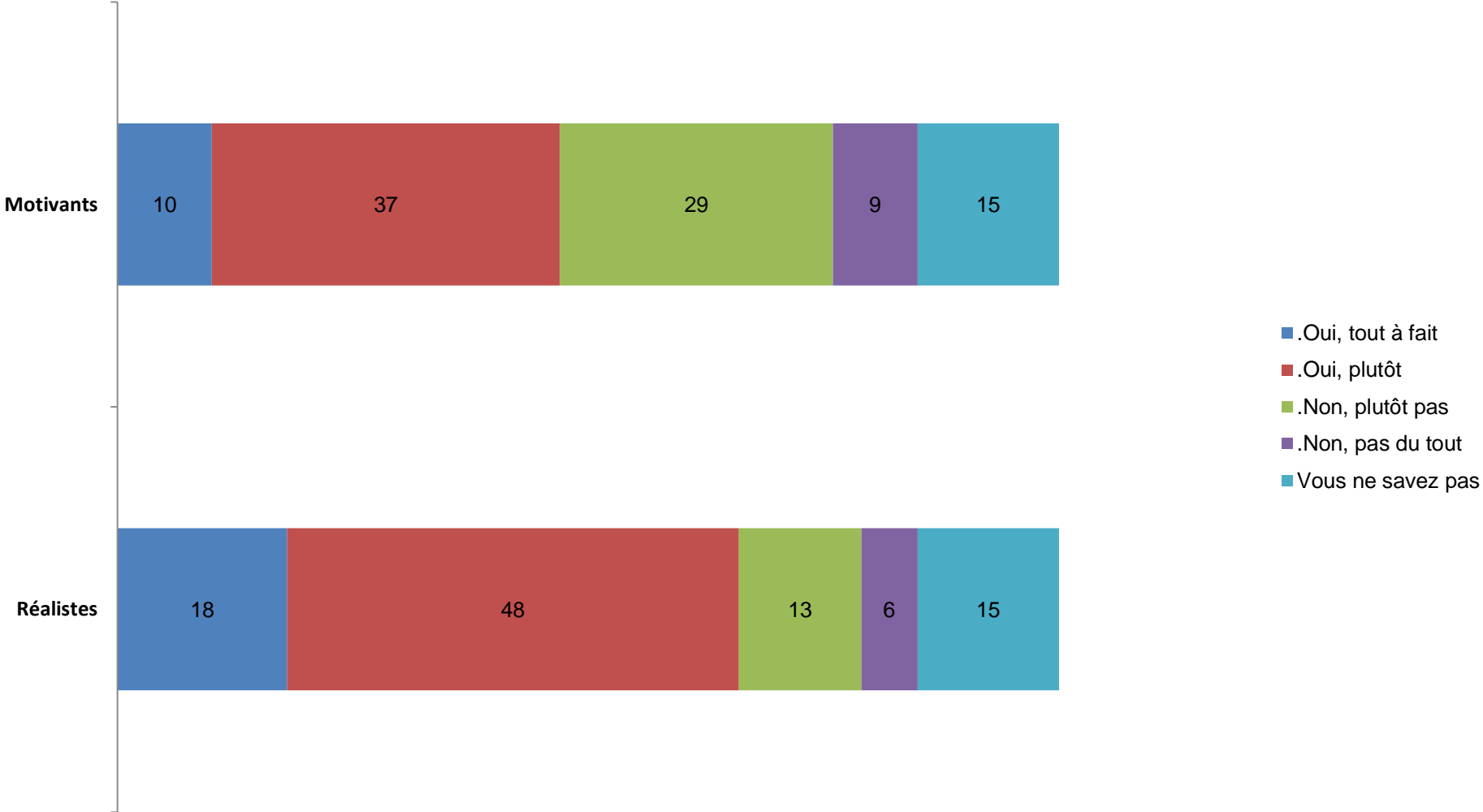
Q26 - Lors de votre entretien professionnel avez-vous pu... ?



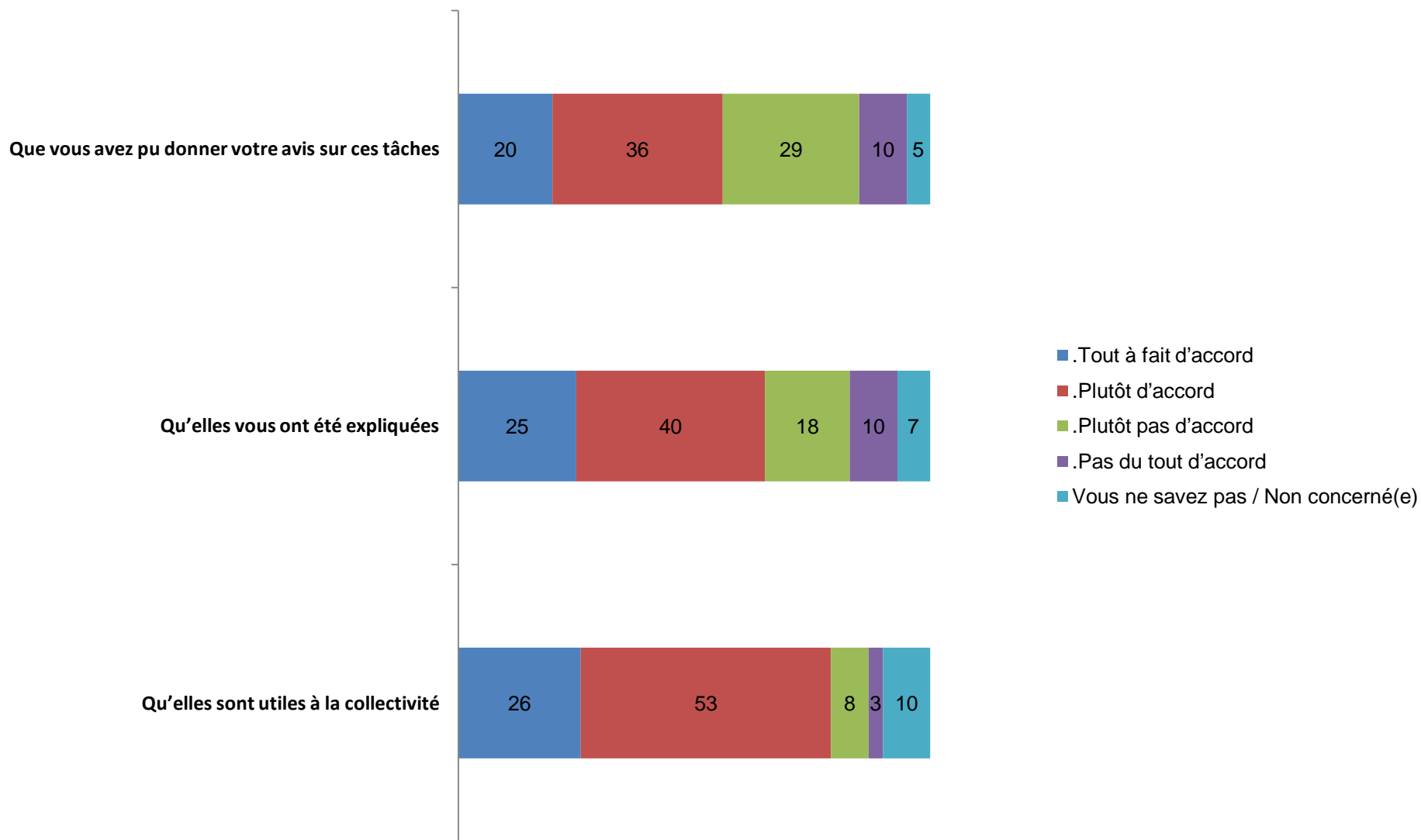
Q27 - Diriez-vous que les formulaires et supports utilisés, cette année, lors de votre entretien professionnel sont ... ?



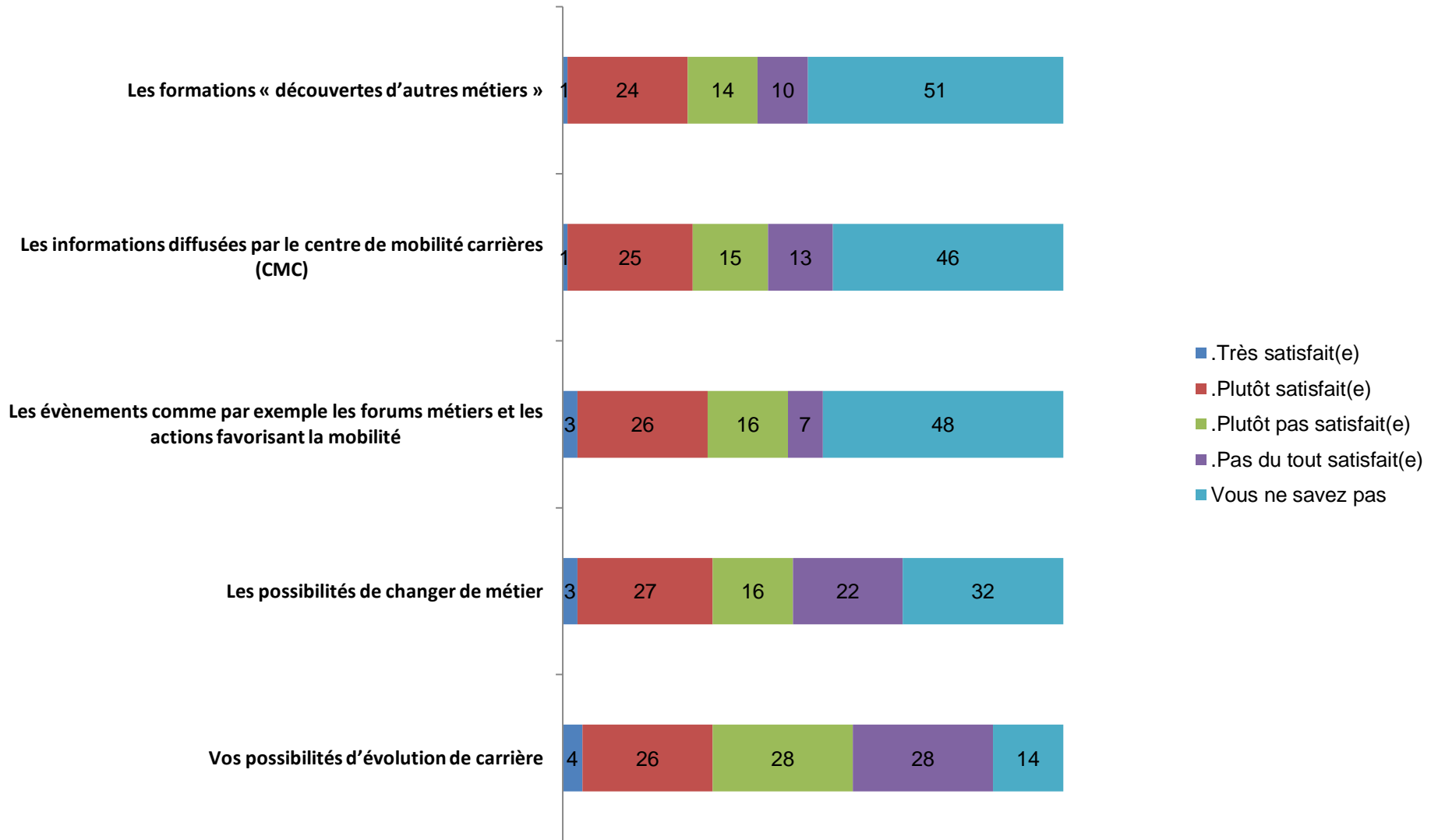
Q28 - A propos des objectifs qui vous ont été fixés lors de votre entretien professionnel, diriez-vous qu'ils sont ... ?



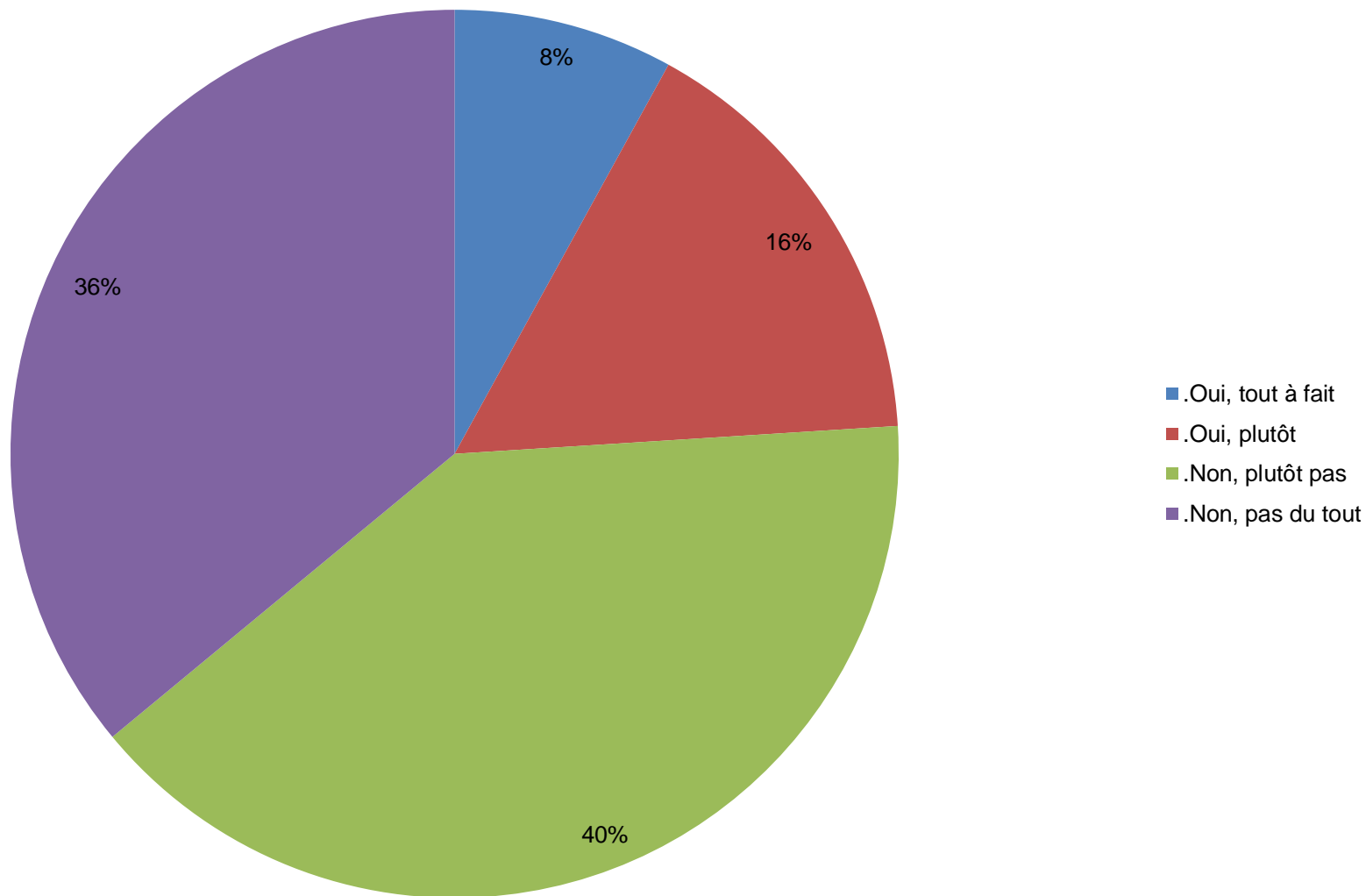
Q29 - Diriez-vous majoritairement des tâches qui vous sont confiées... ?



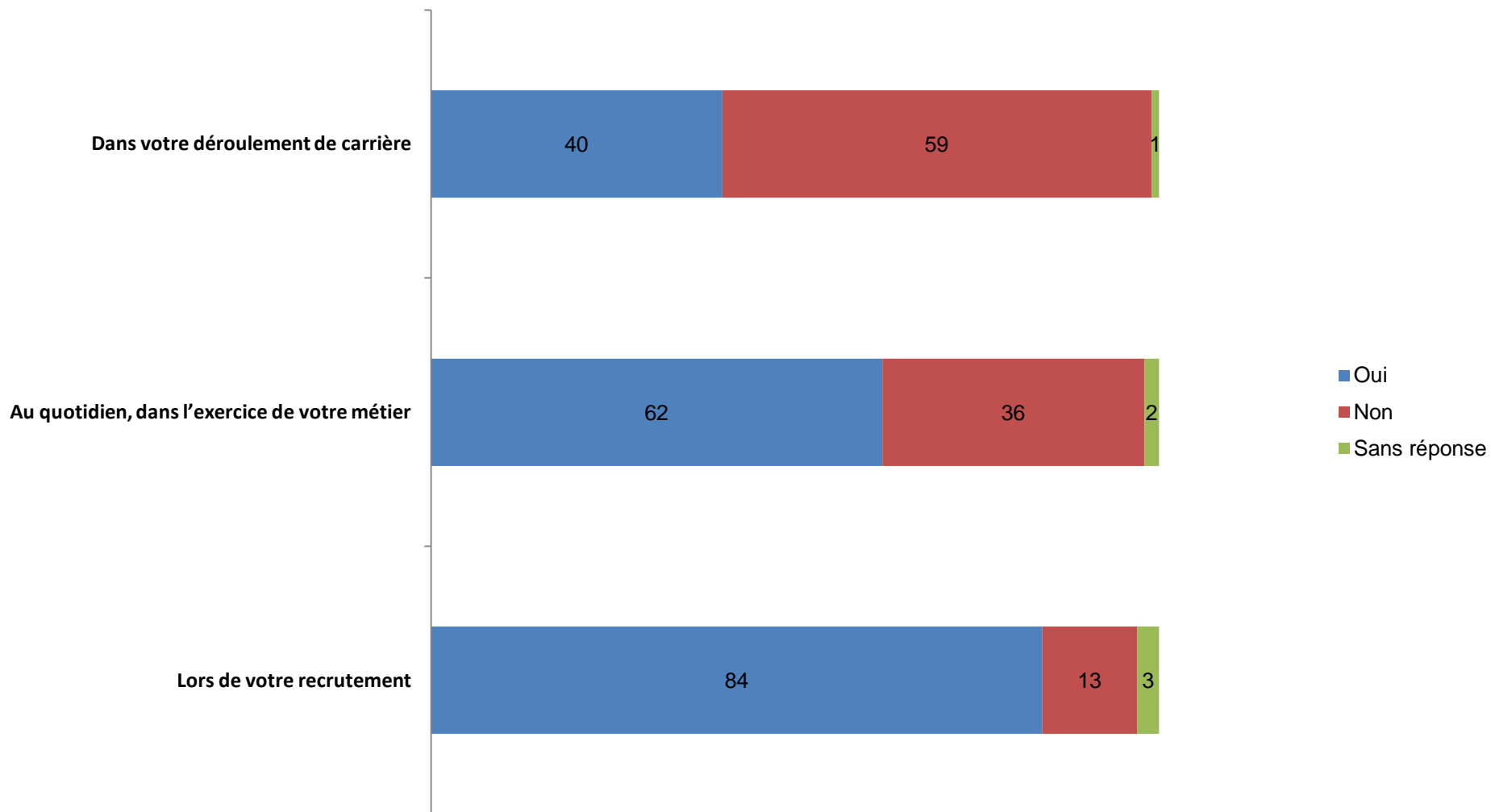
Q30 - Êtes-vous satisfait(e) ou pas satisfait(e) en ce qui concerne... ?



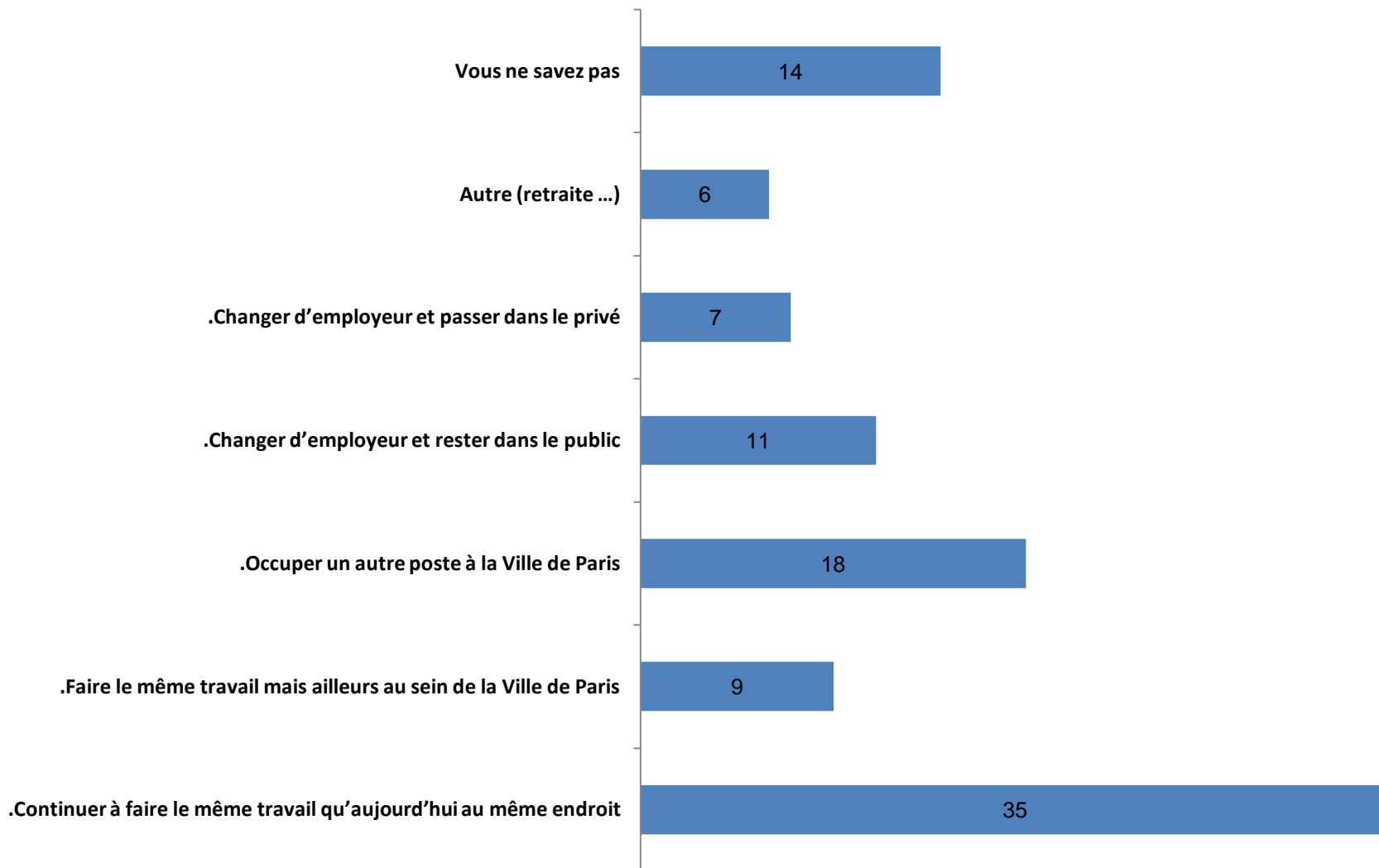
Q31 - Diriez-vous que vous êtes bien informé(e) sur les procédures et critères de promotion ?



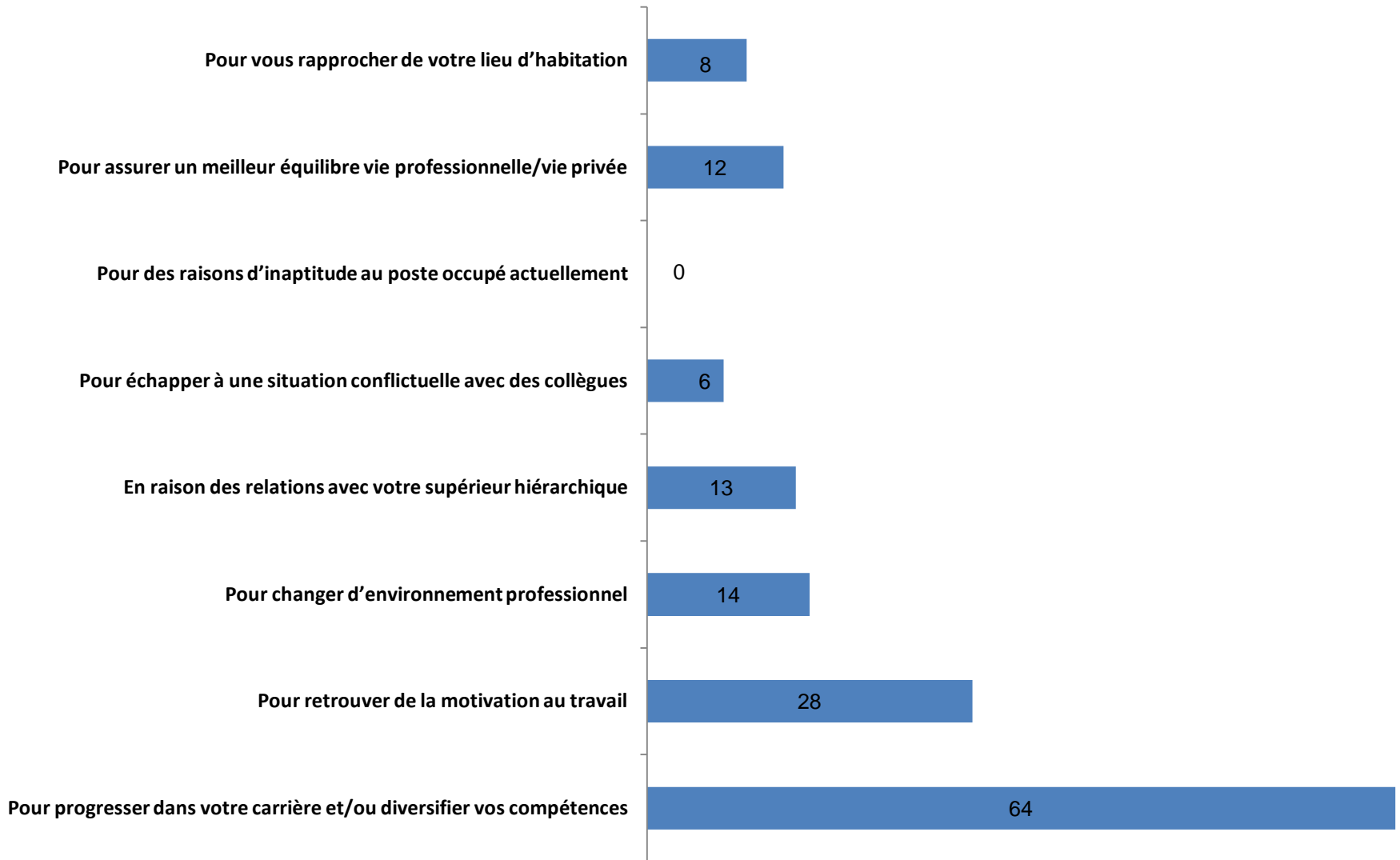
Q32 - De manière générale, avez-vous le sentiment d'avoir fait l'objet d'un traitement équitable... ?



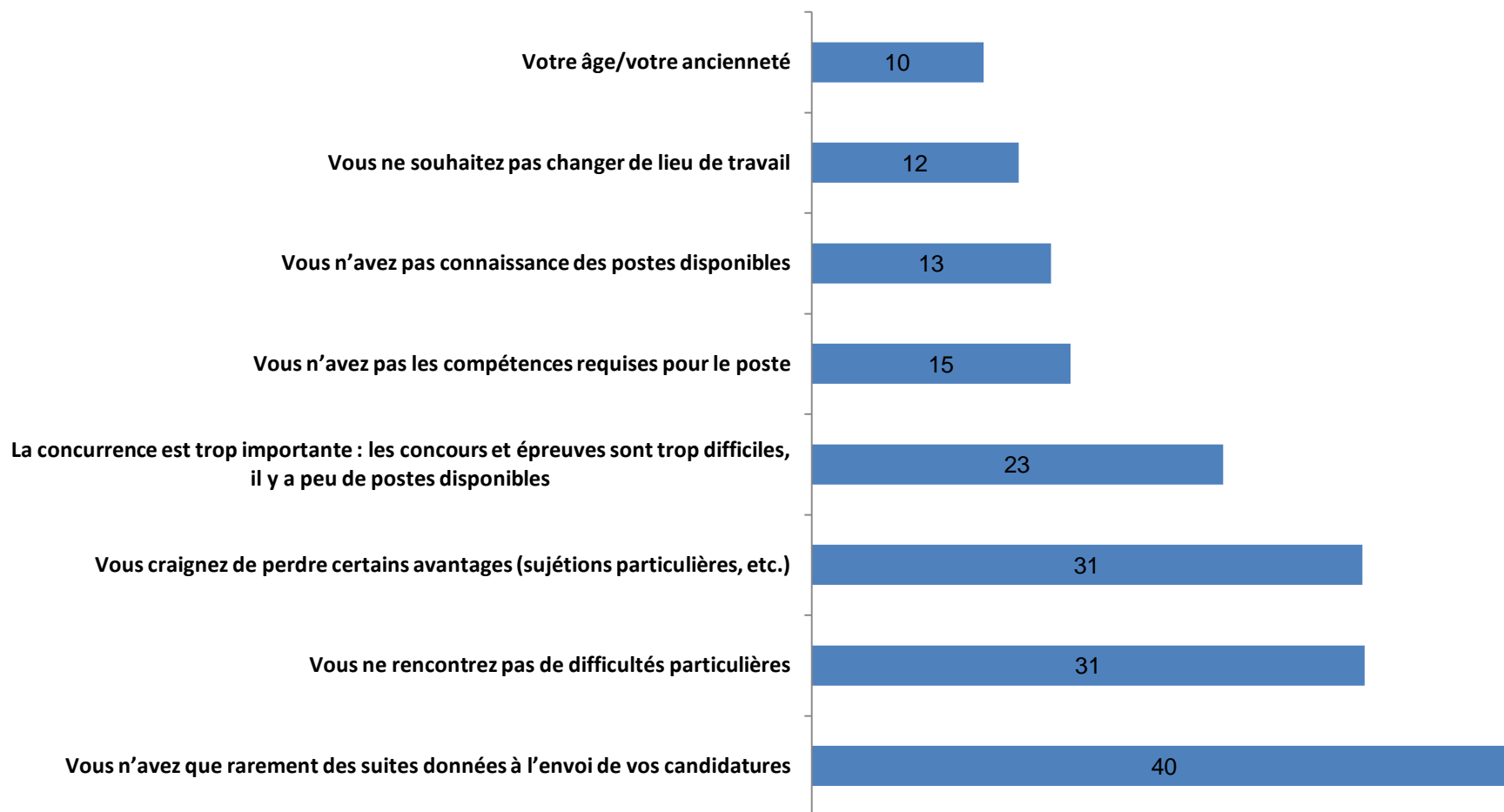
Q33 - Que souhaiteriez-vous faire à une échéance de trois ans ?



Q34 - Vous souhaitez changer de poste, c'est... ?

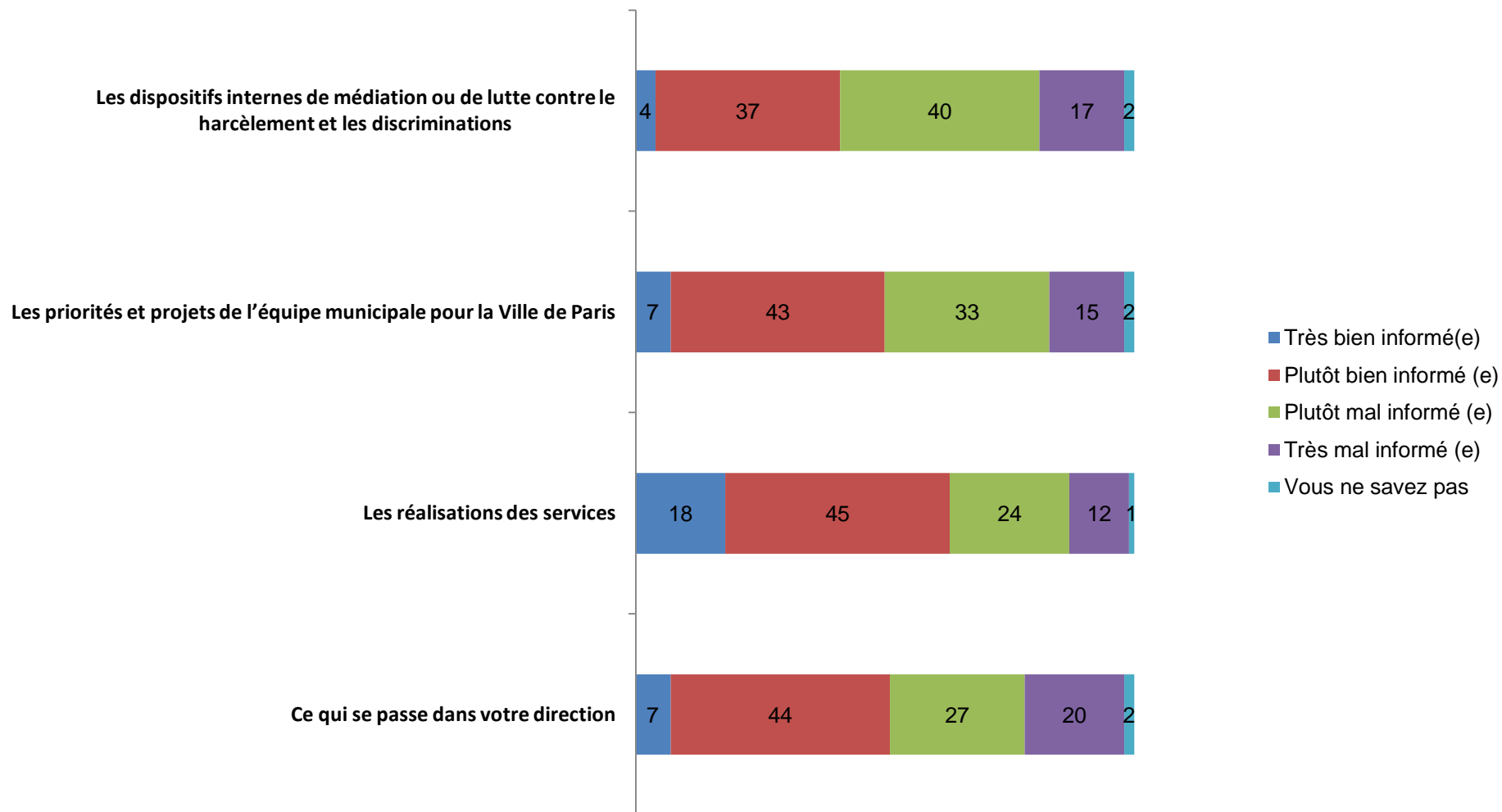


Q35 - Vous souhaitez occuper un autre poste à la Ville de Paris. Parmi la liste suivante, quelles sont les difficultés que vous rencontrez pour réaliser cette mobilité ?

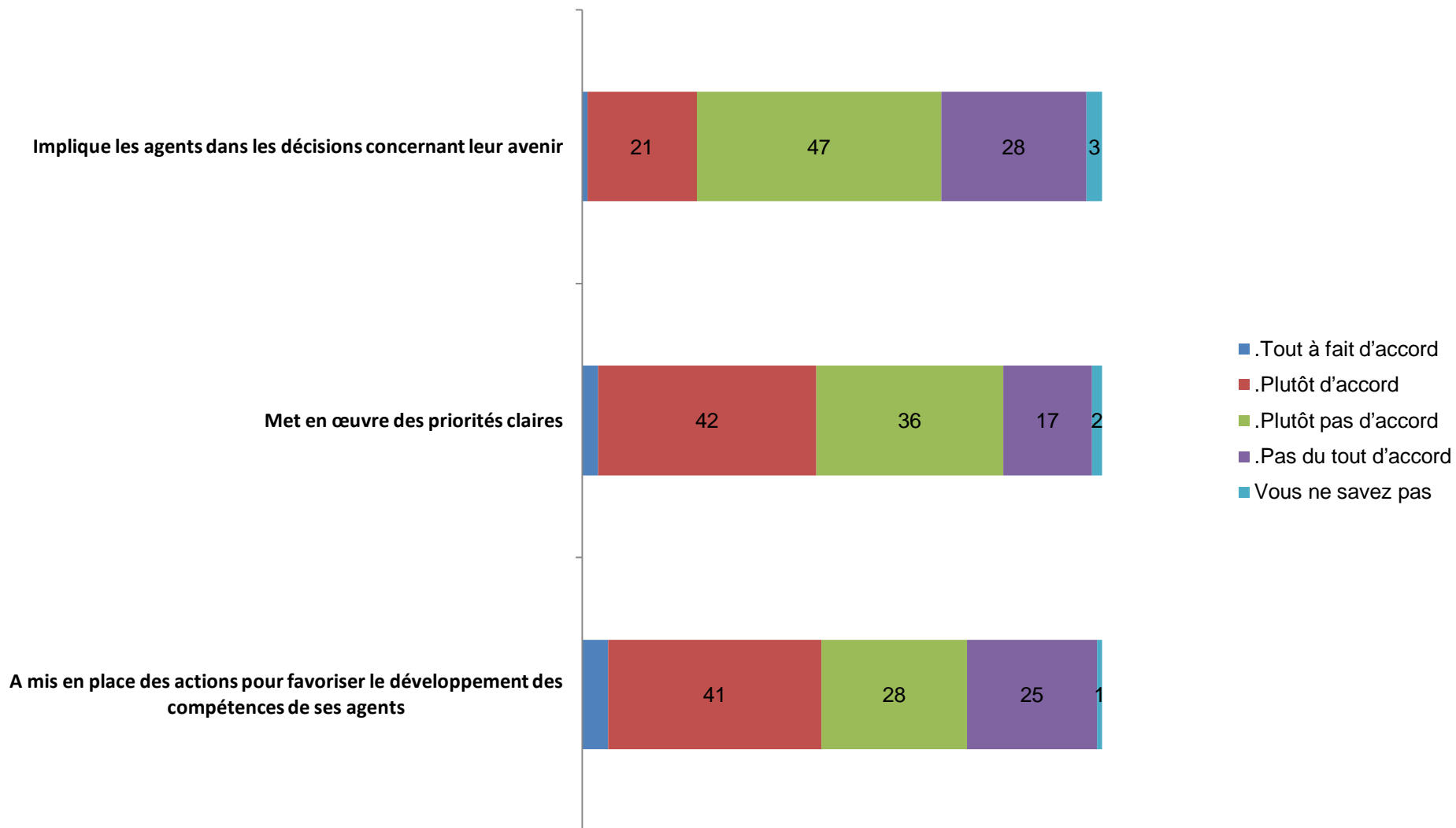


3 D - La perception des priorités de la Ville de Paris

Q36 - De manière générale, diriez-vous que vous êtes bien informé(e) sur ... ?

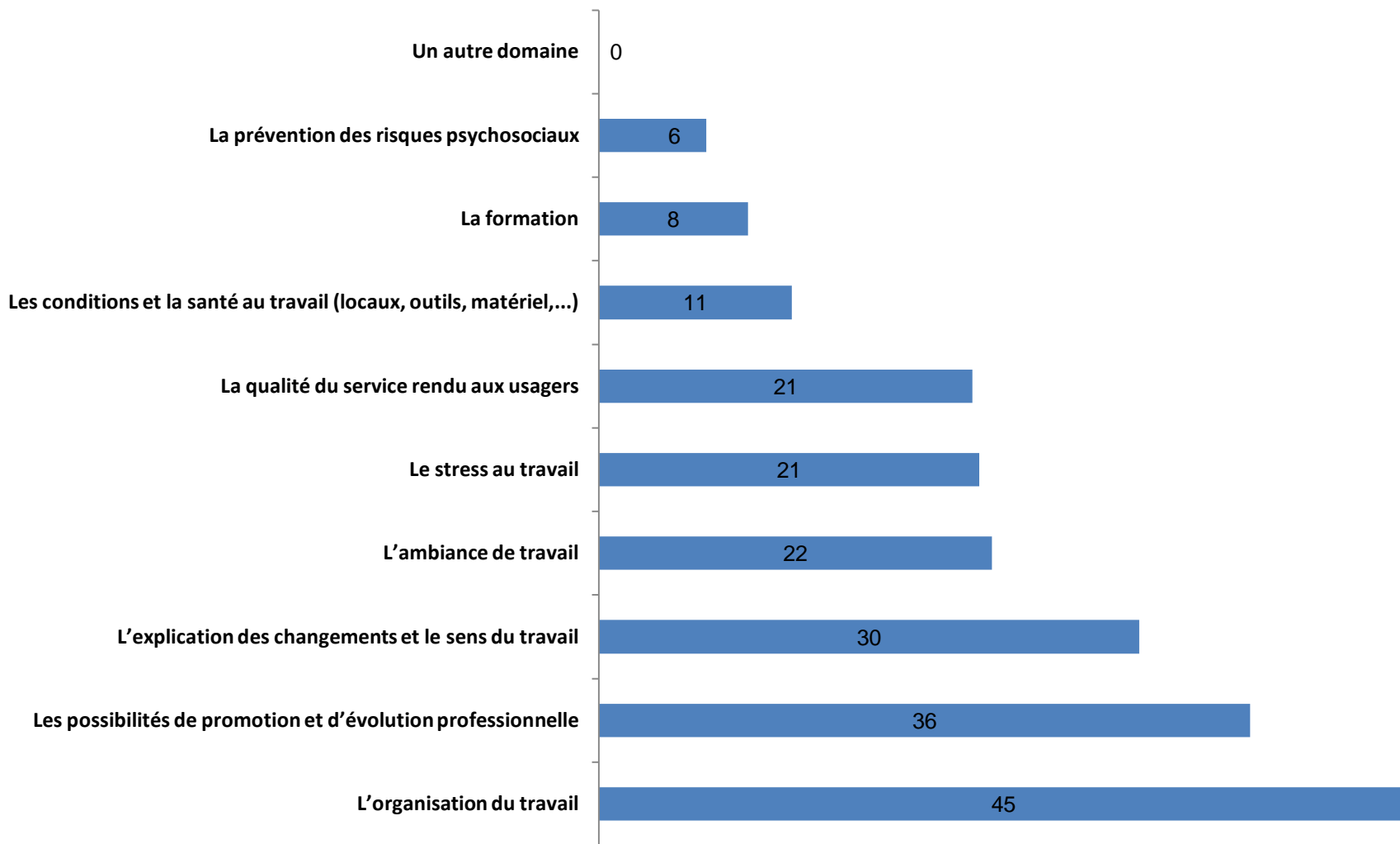


Q37 - Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes : la Ville de Paris ... ?



2 E - Expression libre

Q38 - Parmi les domaines suivants, sur lequel/lesquels souhaitez-vous vous exprimer librement ?



4 - Synthèse

Dominante générale :

- Les agents de la DICOM ont une grande fierté d'appartenance à la Ville (87 %) et un sentiment d'appartenance principale à la Ville supérieur à la moyenne (32 % contre 22 %), tout comme pour le sentiment d'appartenance principale à la direction (14 % contre 8 %).
- Ils sont attachés à la spécificité de leurs métiers.
- Ils sont fiers du service apporté aux Parisiens.
- Ils ont un très bon équilibre vie professionnelle/vie privée.
- Occuper un autre poste à la Ville ne recueille que 18 % d'opinions favorables (contre 29 % à la Ville).

Relations de travail :

- Leur sentiment d'appartenance principale à une équipe proche n'est que de 48 % (contre 60 % à la Ville) mais, à 80 %, ils font part de la possibilité de s'appuyer sur leurs collègues.

Conditions de travail :

- Si la mise à disposition des outils de travail est très favorablement perçue, les conditions de travail relatives aux locaux, à l'éclairage et aux nuisances sonores sont jugées moins favorables qu'à la Ville dans son ensemble.

Relations entre les encadrants et leurs équipes :

- L'ambiance de travail est estimée moins satisfaisante qu'à la Ville (65 % contre 70 %) et en baisse par rapport à 2012 (76 %).
- Si le niveau de satisfaction est largement positif vis-à-vis des collègues (88 %), il est très contrasté et parfois nettement inférieur au niveau Ville et à l'enquête de 2012, dans les points essentiels que sont les relations entre les encadrants et leurs équipes.
- Il se dégage une nette aspiration à faire évoluer le mode de fonctionnement des services de la direction (91 % contre 84 % à la Ville), en même temps qu'une dégradation de la perception de l'accompagnement au changement (l'explication des objectifs de ces changements passe de 64 % en 2012 à 36 % en 2015).

Fonctions d'encadrant :

- Le taux des entretiens professionnels réalisés s'élève à 93 % (contre 82 % à la Ville), mais les différents thèmes à aborder lors des évaluations sont à développer davantage.
- Les objectifs sont perçus comme réalistes (66 % contre 72 % à la Ville, mais en augmentation de 12 points par rapport à 2012) et motivants (47 % contre 56 % à la Ville, mais en augmentation de 6 points par rapport à 2012).
- Les agents de la DICOM ont toutefois le sentiment d'être mal informés (à 76 %) sur les procédures et critères de promotion.

Formation :

- Les agents ont globalement le sentiment de bénéficier des formations nécessaires à leurs fonctions (71 % contre 67 % à la Ville).
- Les encadrants sont très nettement en demande de formations au management, notamment en gestion des relations, animation et cohésion d'équipe, conduite du changement.

Perspectives d'évolution :

- Les 3 points jugés prioritaires pour améliorer le fonctionnement des services sont :
 - ✓ L'organisation du travail (53 % contre 46 % à la Ville)
 - ✓ Le partage d'informations (52 % contre 42 %)
 - ✓ La clarté des objectifs du service (39 % contre 26 %)