

# 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

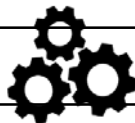
## 4 - Synthèse

## 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
<b>Sexe</b>		
Homme	5 132	37%
Femme	8 449	62%
NR	97	1%
TOTAL	13 678	100%
<b>Age</b>		
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%
<b>Ancienneté</b>		
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
<b>Collège</b>		
Encadrants	3 839	28%
Non-Encadrants	6 132	45%
NR	3 707	27%
TOTAL	13 678	100%
<b>Statut</b>		
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
<b>Lieu de résidence</b>		
Paris	4 389	32%
Autre	5 801	42%
NR	3 488	26%
TOTAL	13 678	100%
<b>Temps de trajet domicile - travail</b>		
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%

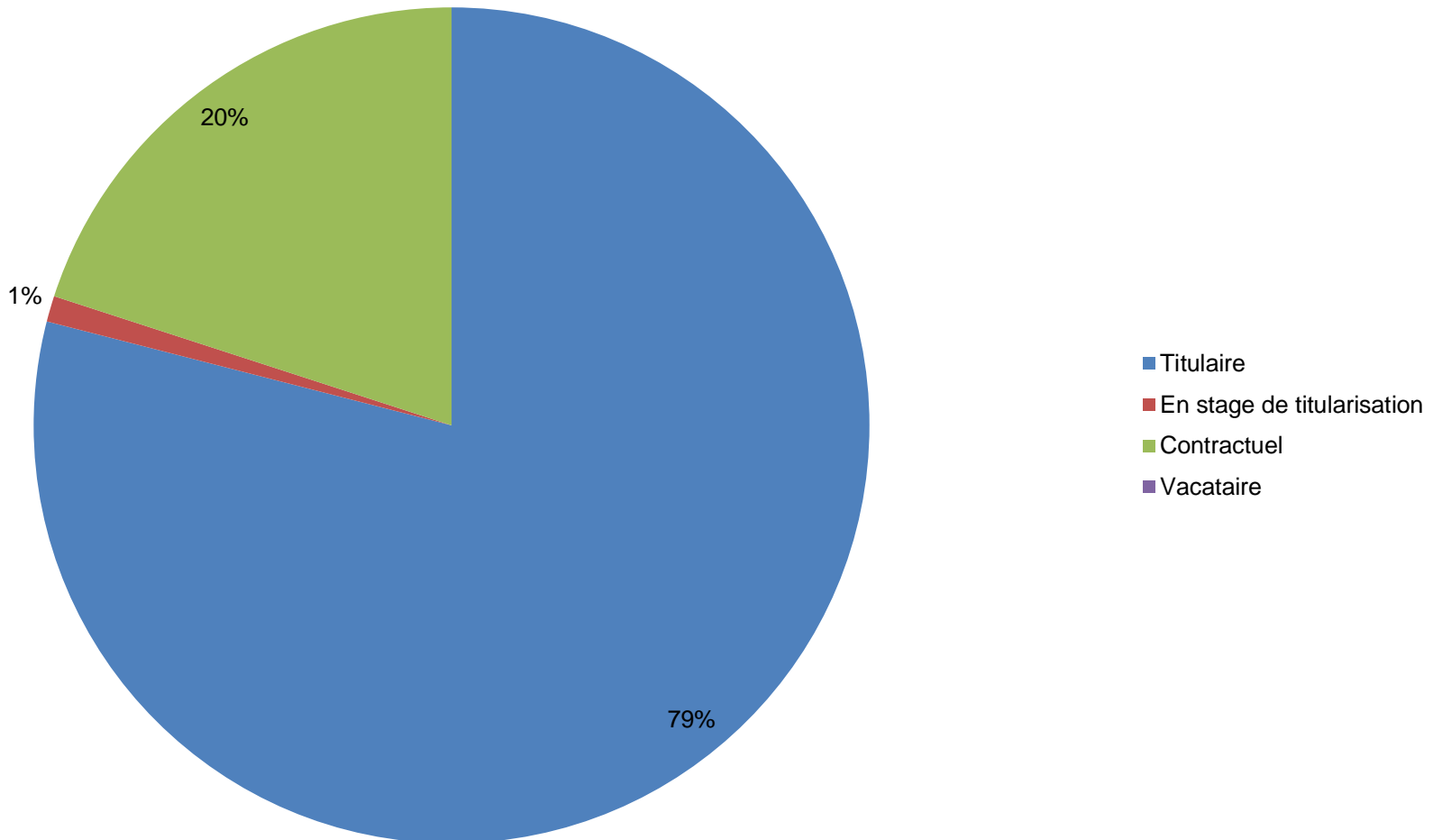
	Nombre de répondants	% de participation	Poids brut	Poids redressé
Secrétariat Général de la Ville de Paris	98	75%	0,8%	0,2 %
Direction des Affaires Juridiques (DAJ)	50	71%	0,4%	0,1%
Inspection Générale	25	52%	0,2%	0,1%
Direction des Ressources Humaines (DRH)	266	45%	2%	1%
Direction du Logement et de 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
<b>Catégorie</b>			
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%

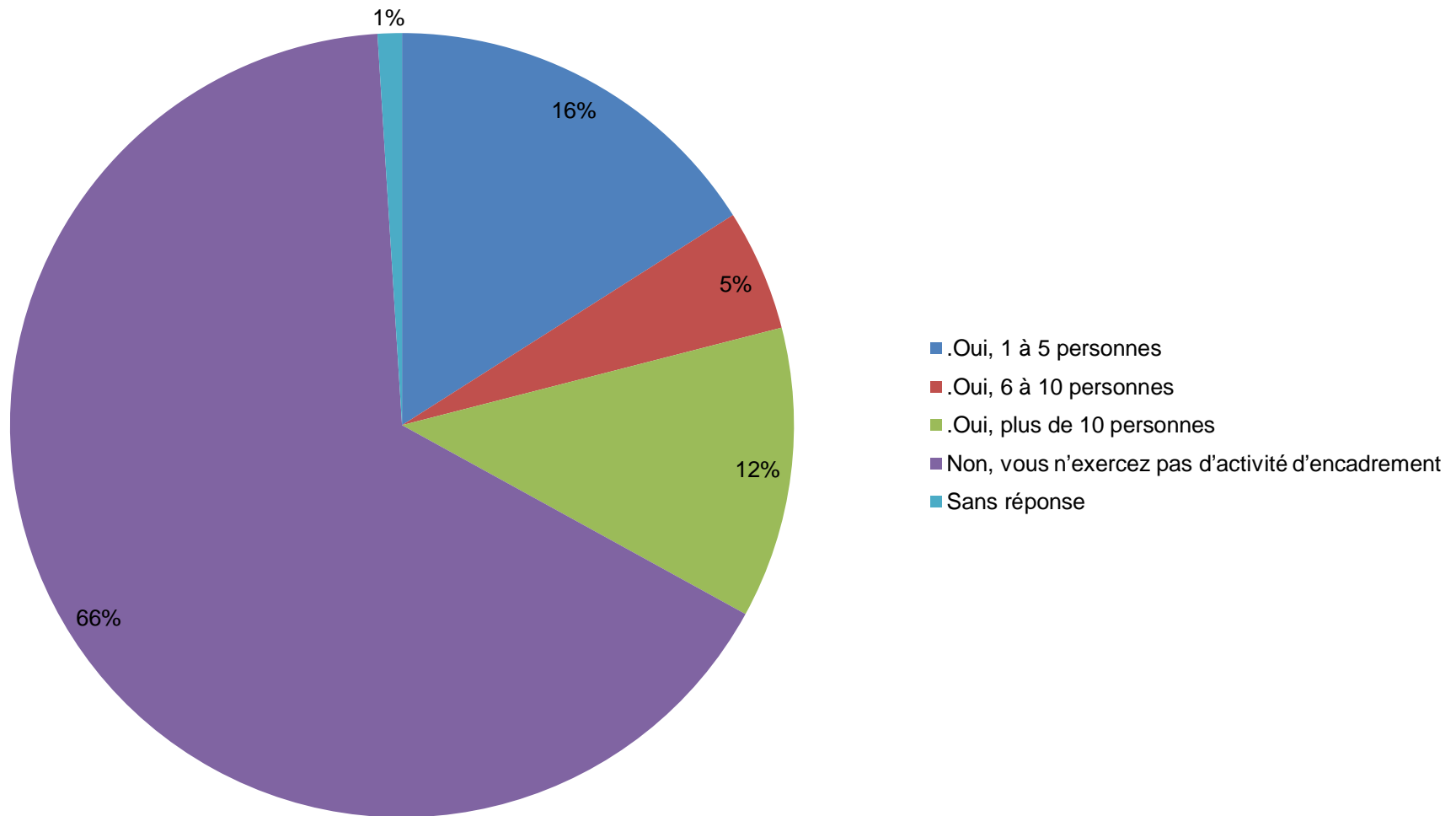


# 2 - Structure de l'échantillon DICOM

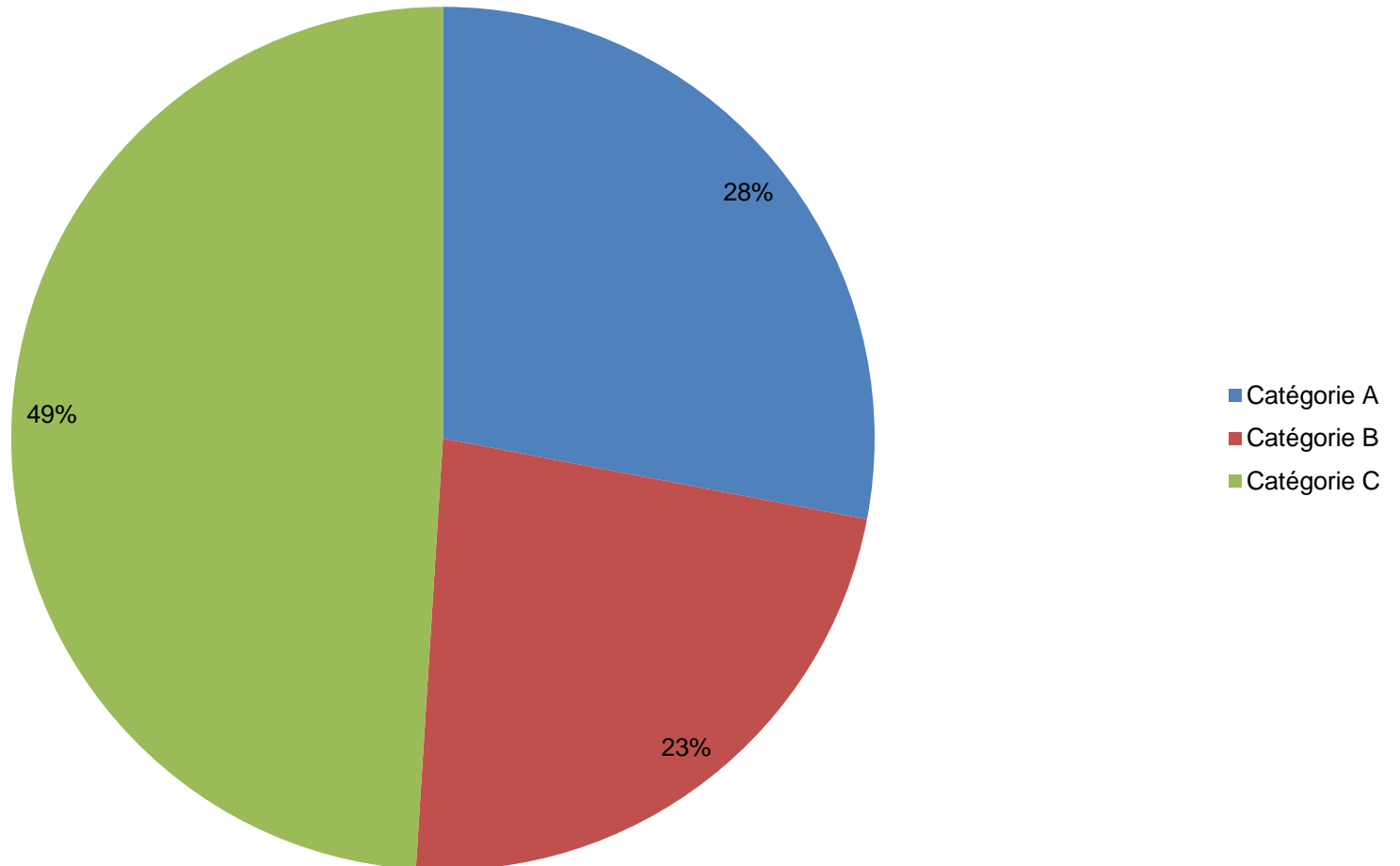
# Etes-vous ?



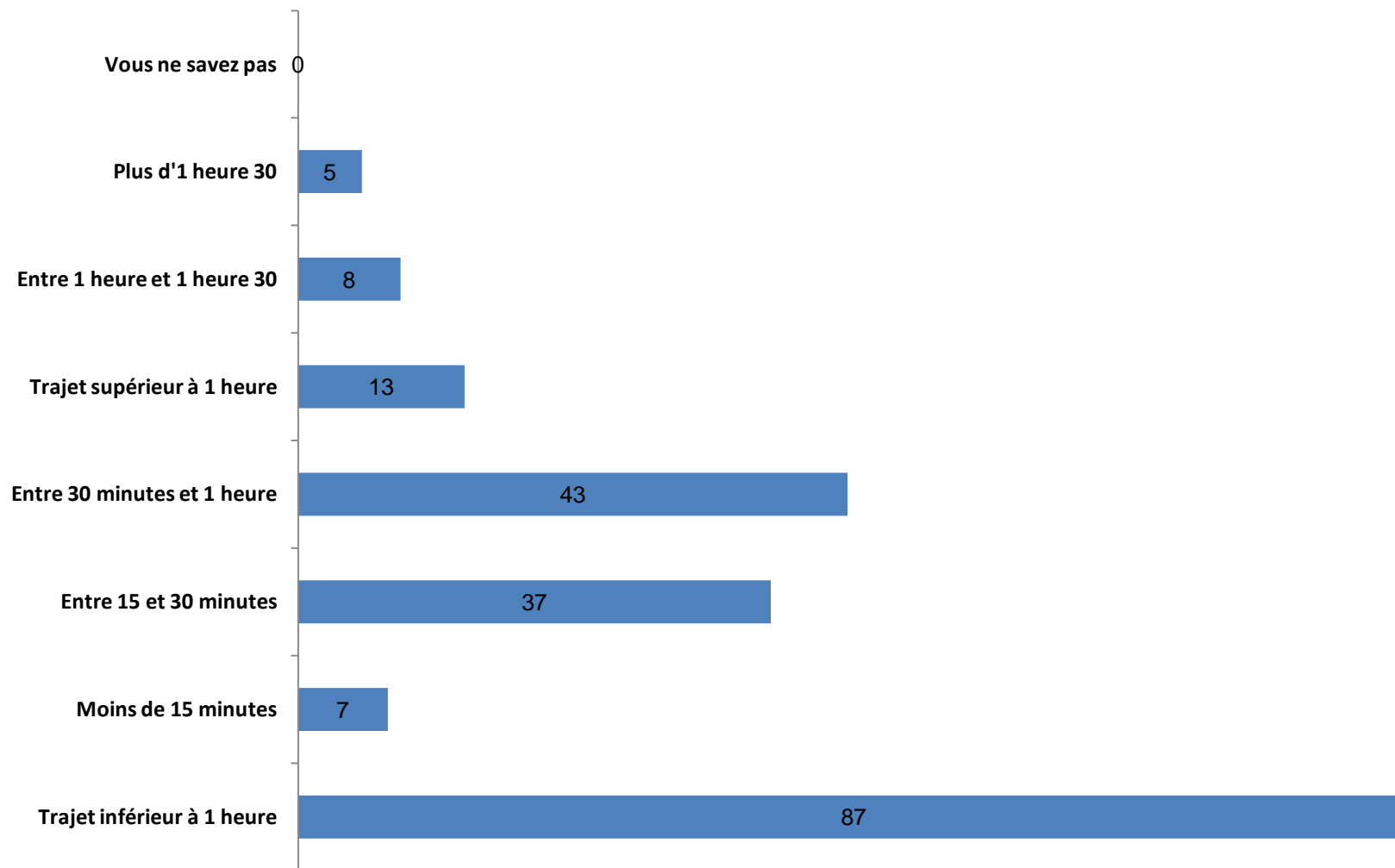
## Encadrez-vous une équipe ?



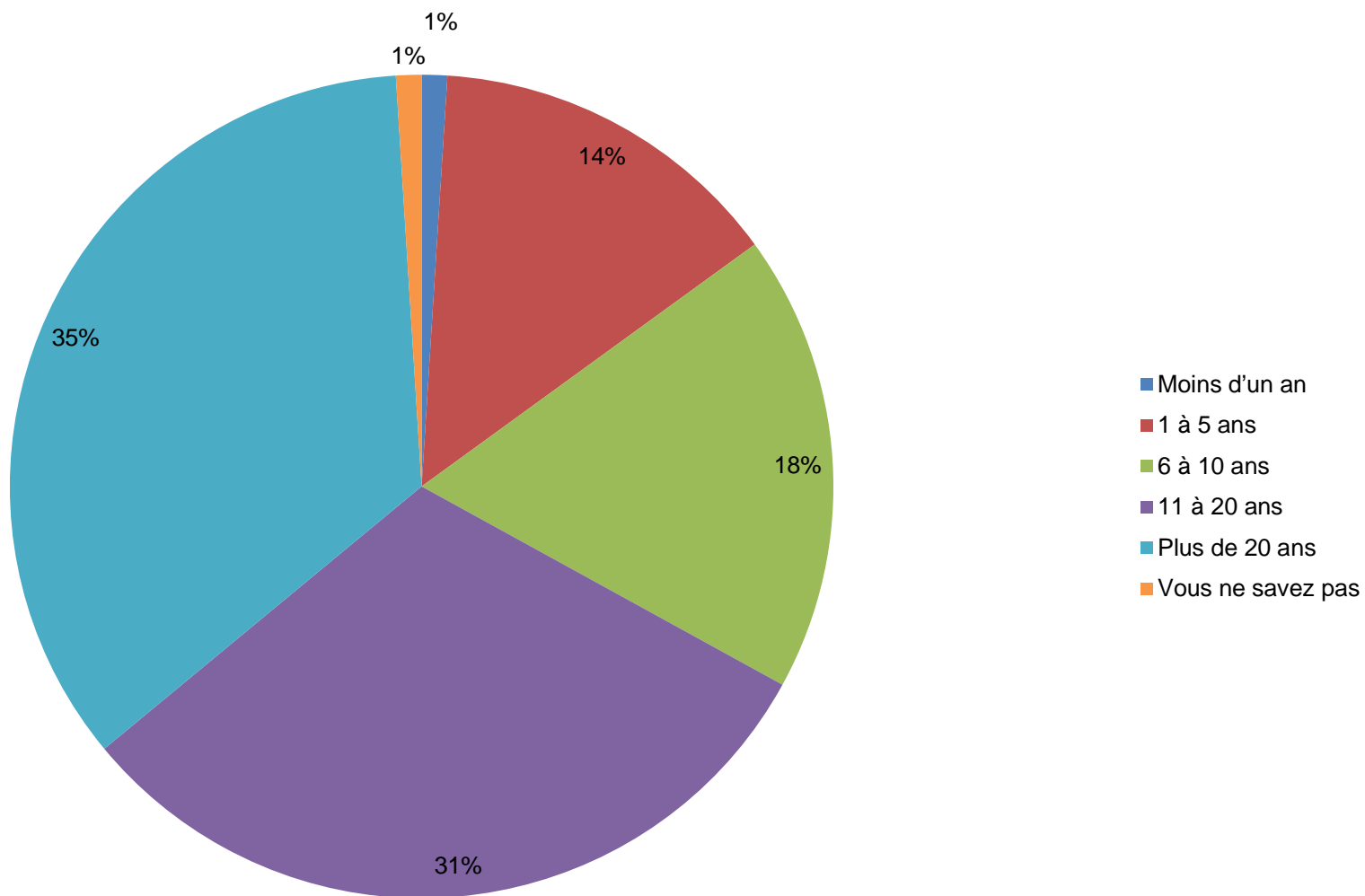
## Quelle est votre catégorie ?



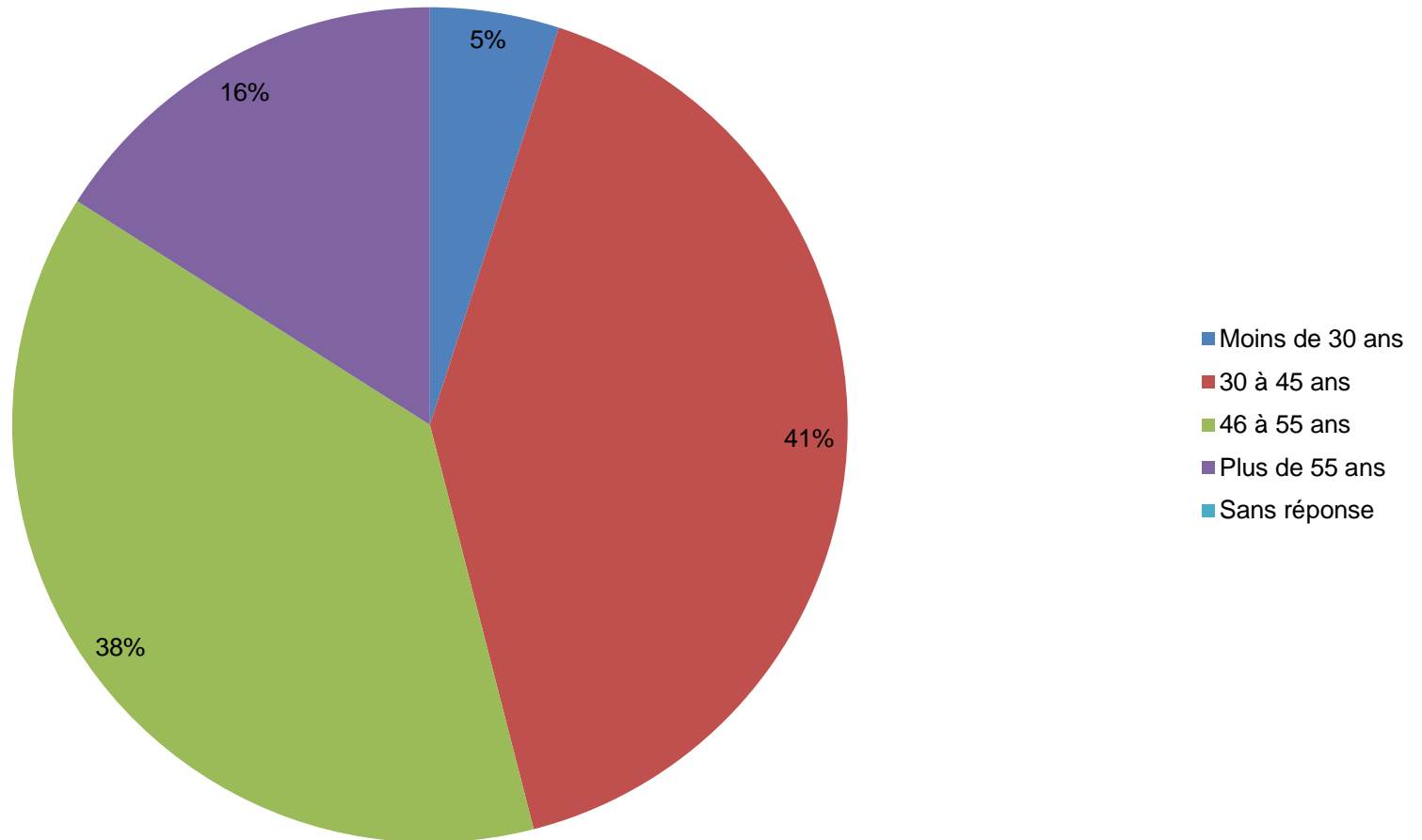
## Pour vous rendre de chez vous à votre lieu de travail (un trajet aller simple), quel est en moyenne votre temps de trajet ?



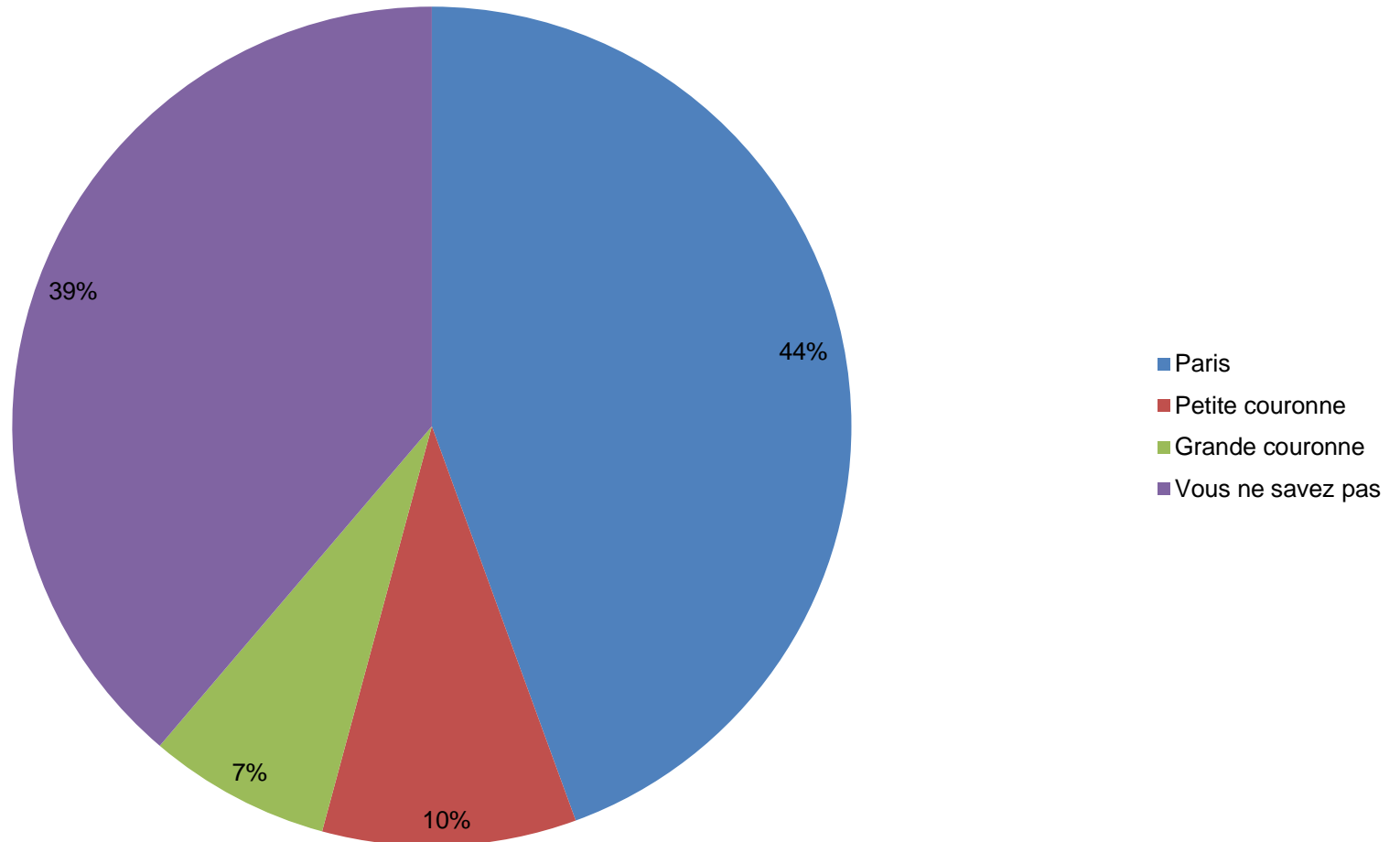
## Quelle est votre ancienneté à la Ville de Paris ?



## Vous avez... ?

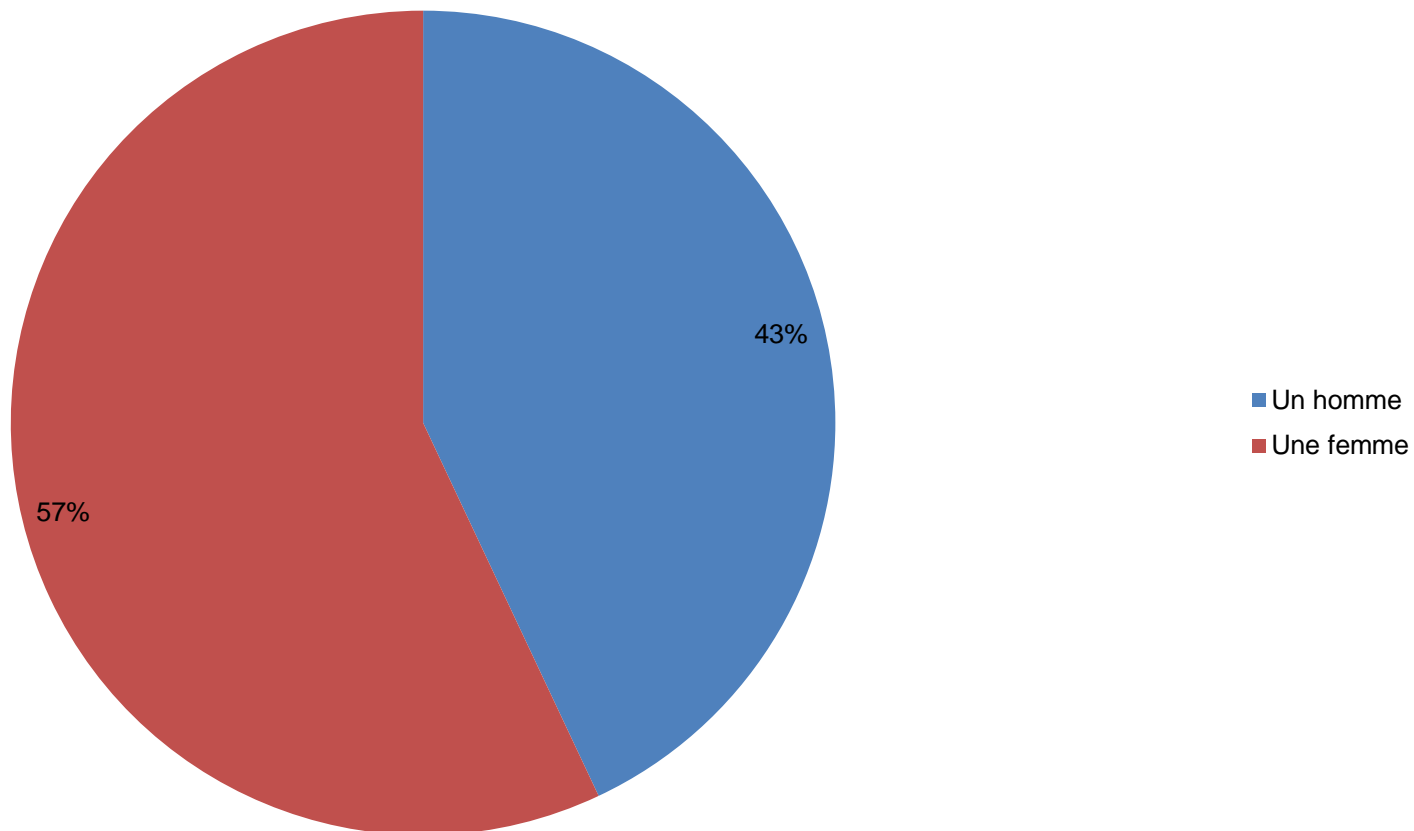


## Le lieu de résidence





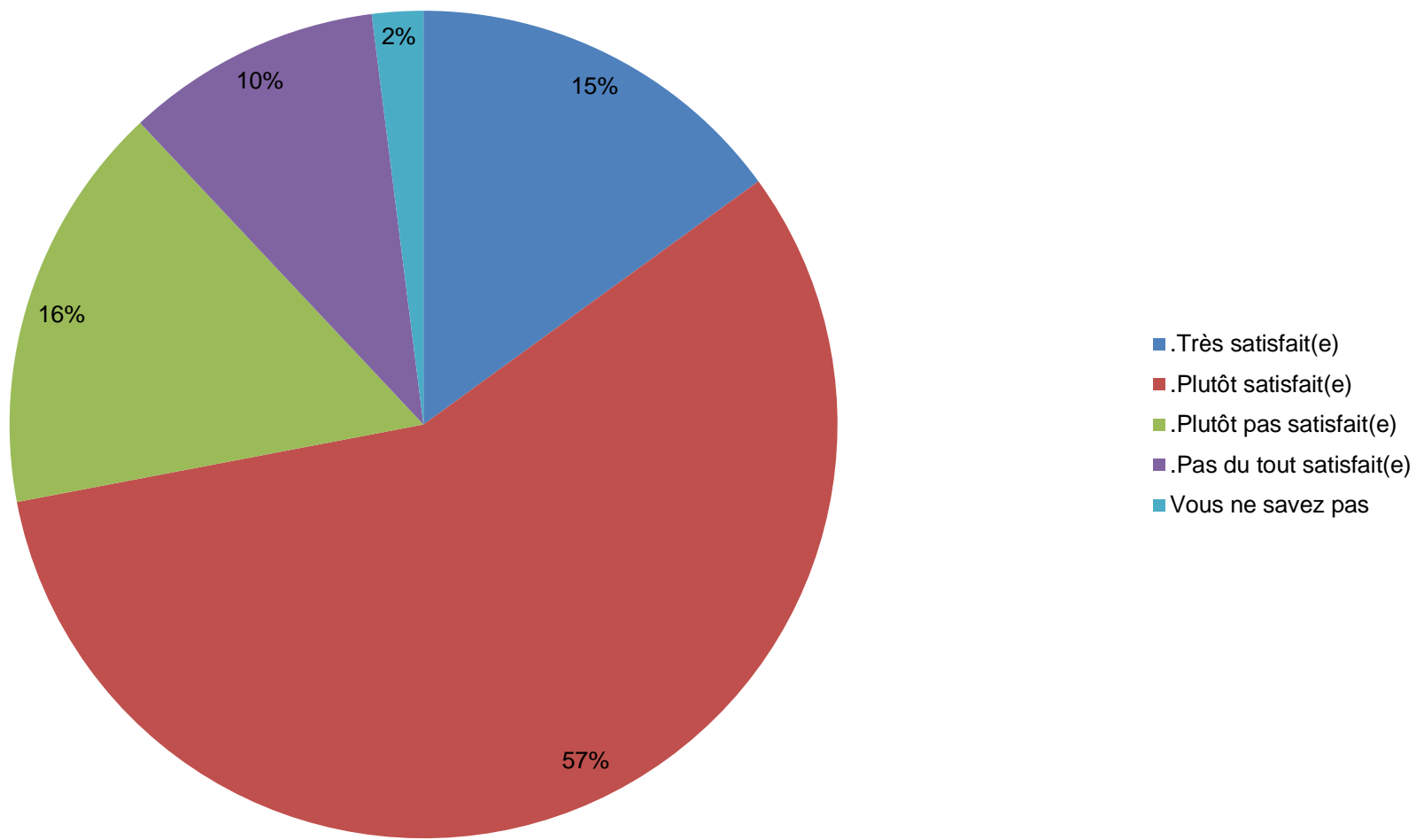
## Vous êtes... ?



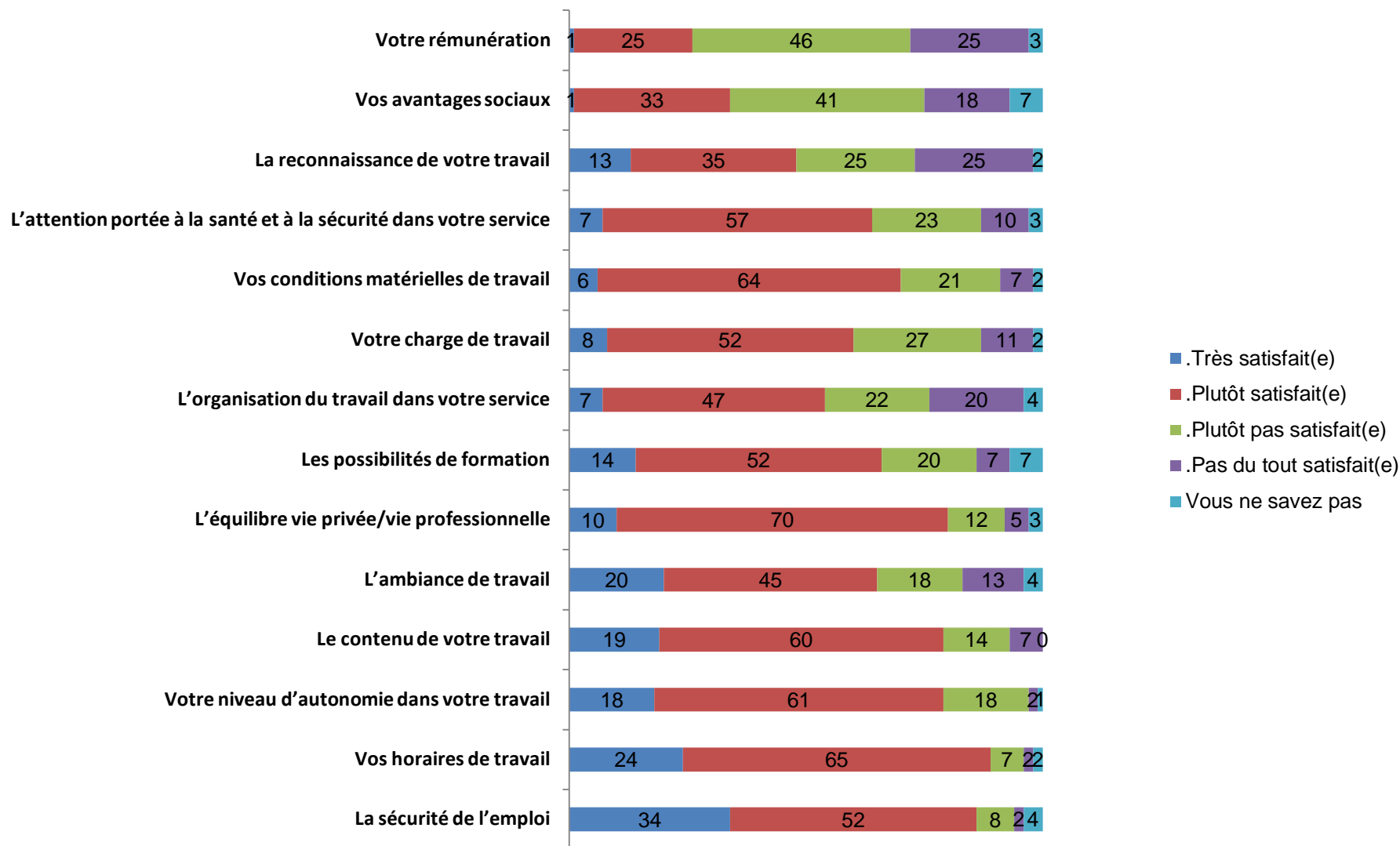
# **3 - Les résultats de l'étude**

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

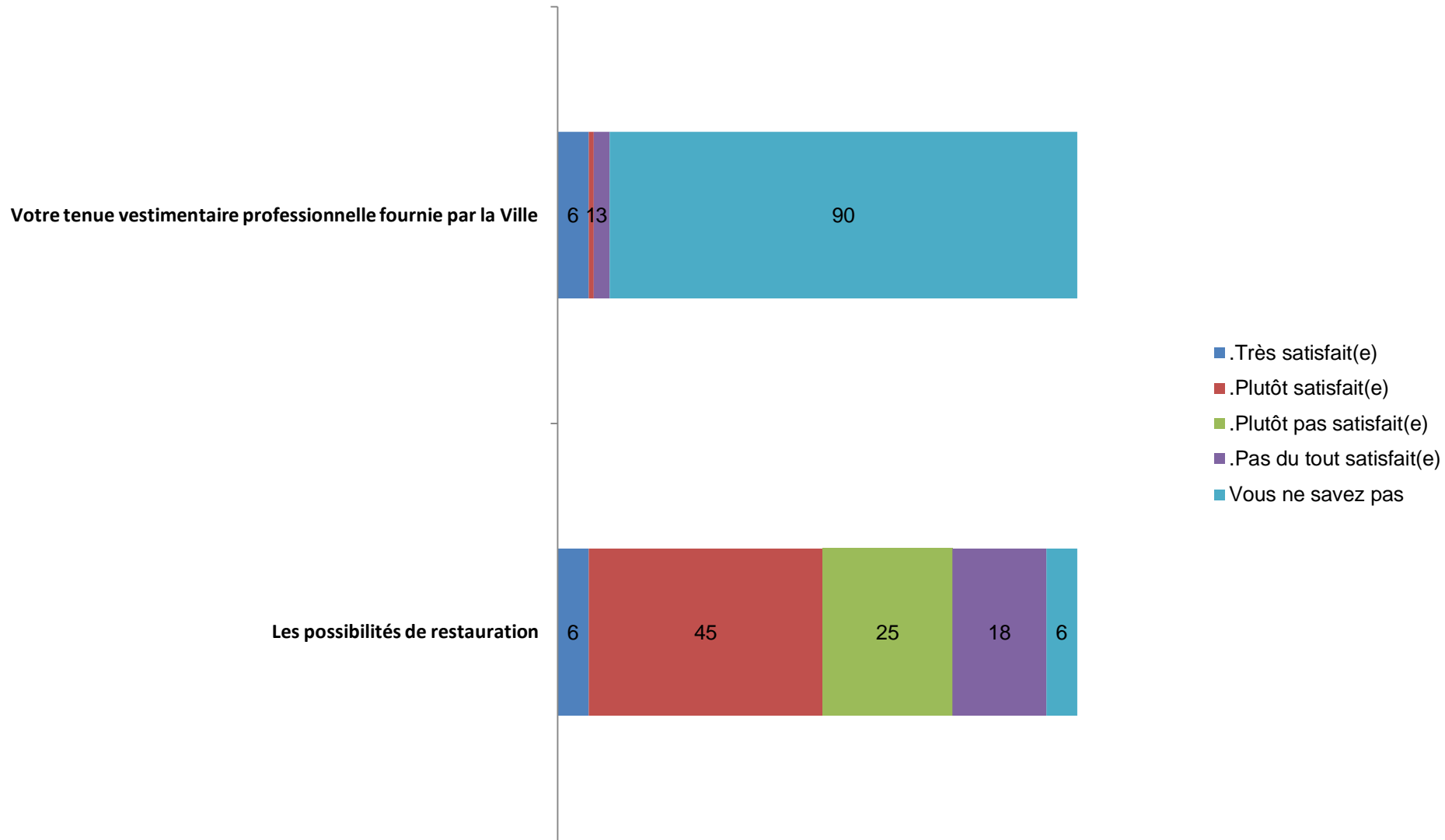
# Q1 -De manière générale, êtes-vous satisfait(e) ou pas satisfait(e) de votre travail aujourd'hui ?



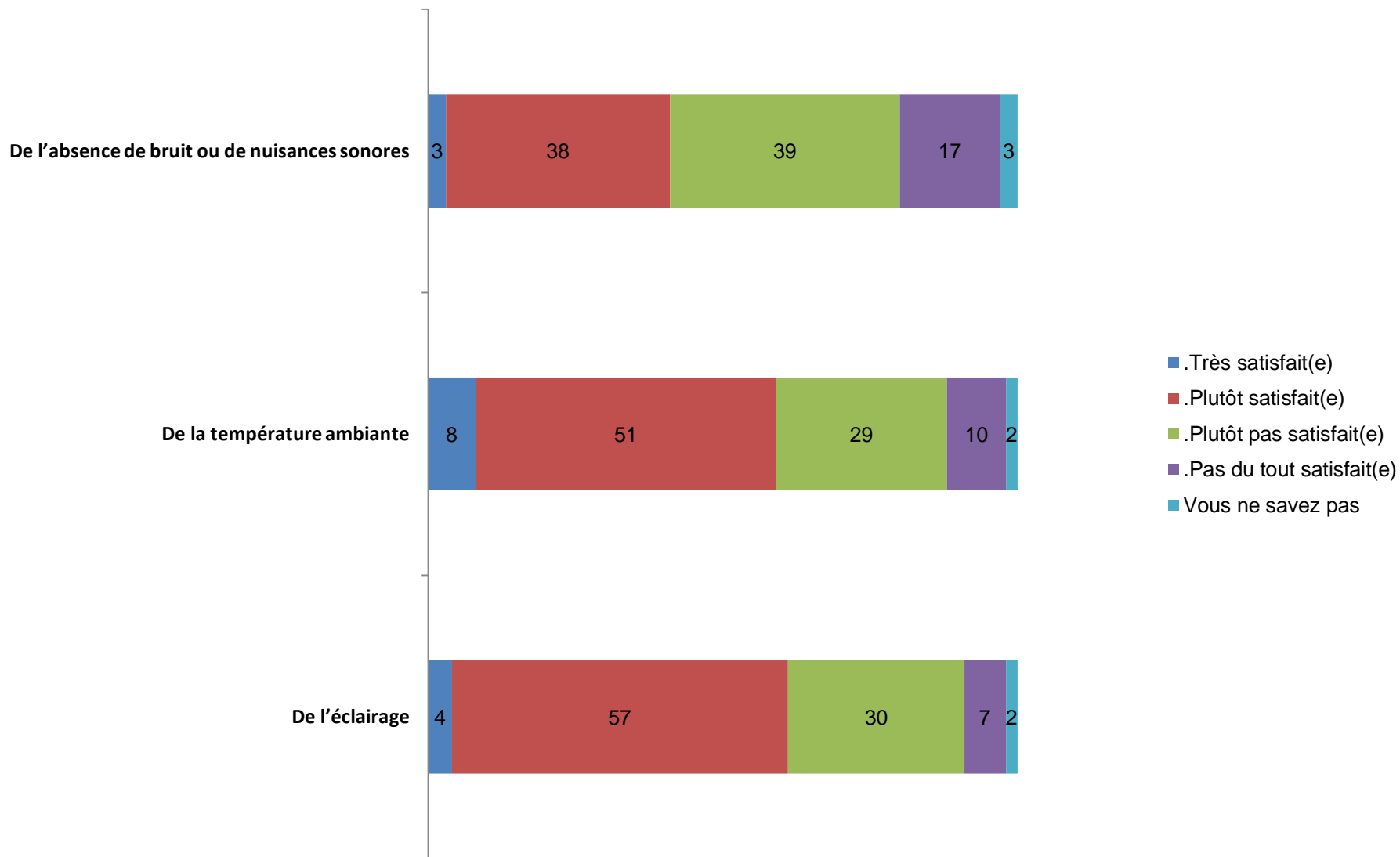
## Q2 Et êtes-vous satisfait(e) en ce qui concerne chacun des points suivants ?



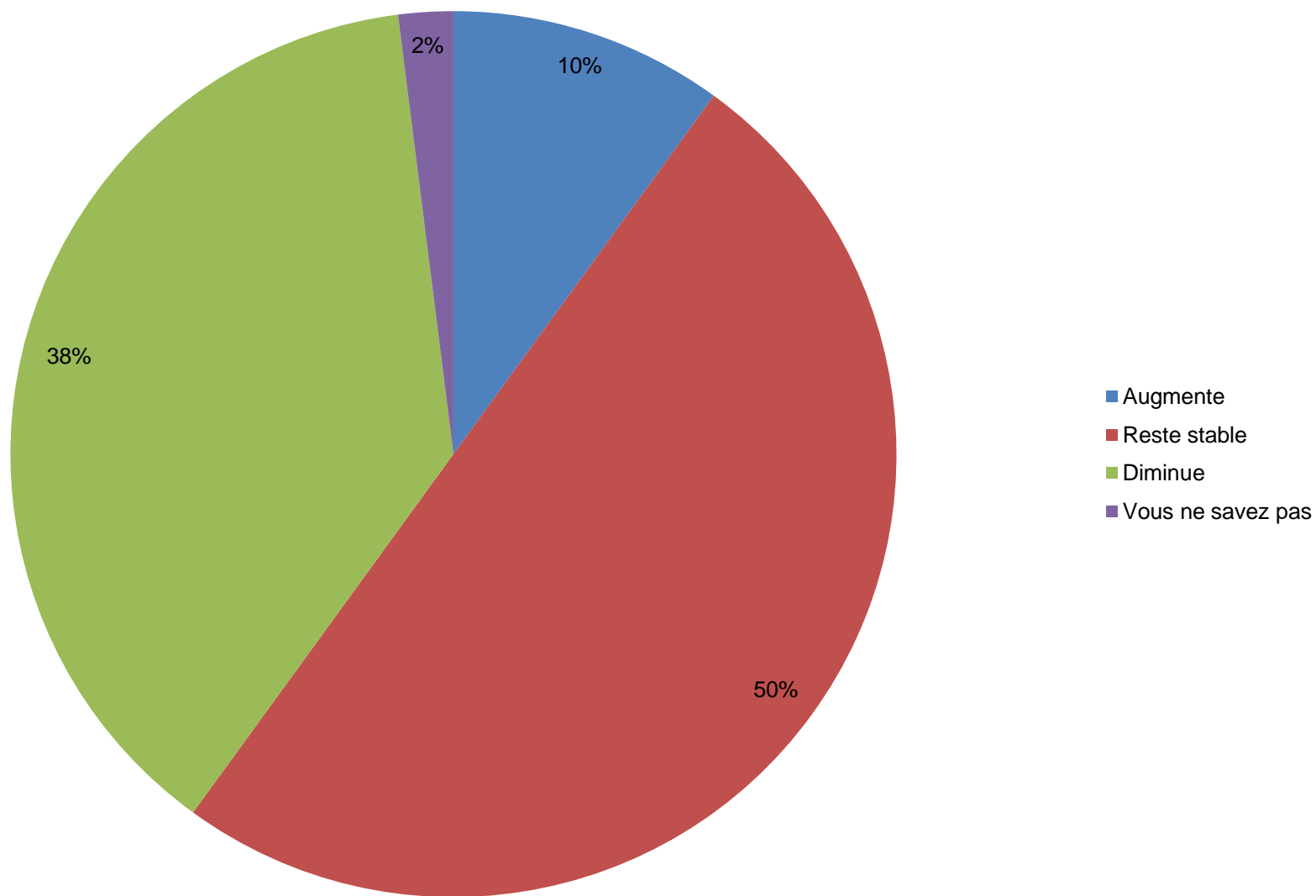
### Q3 Plus précisément, êtes-vous satisfait(e) ou pas satisfait(e) de chacun des points suivants ?



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

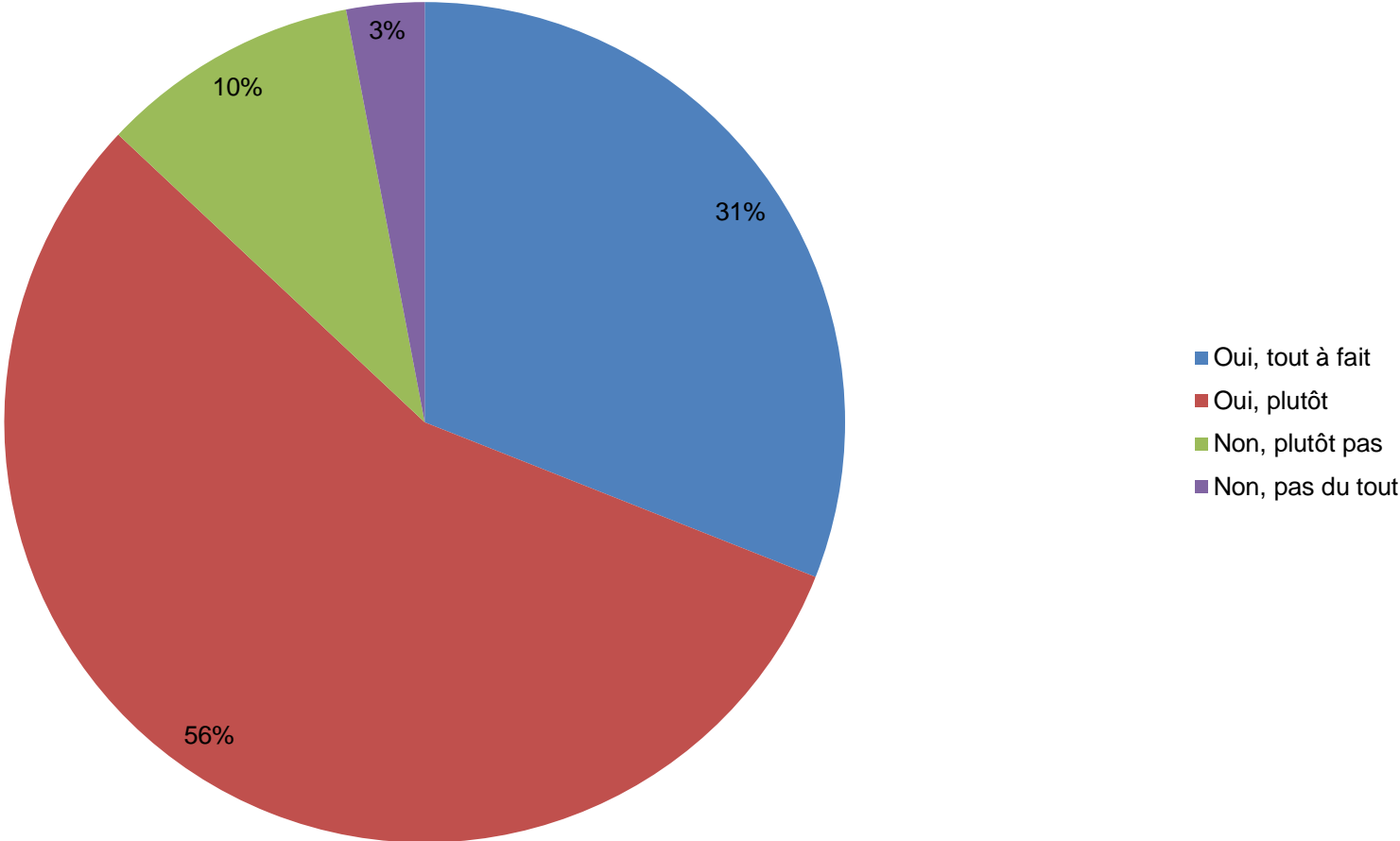


### Q5 - Aujourd'hui, vous diriez que votre motivation au travail augmente, reste stable ou diminue ?

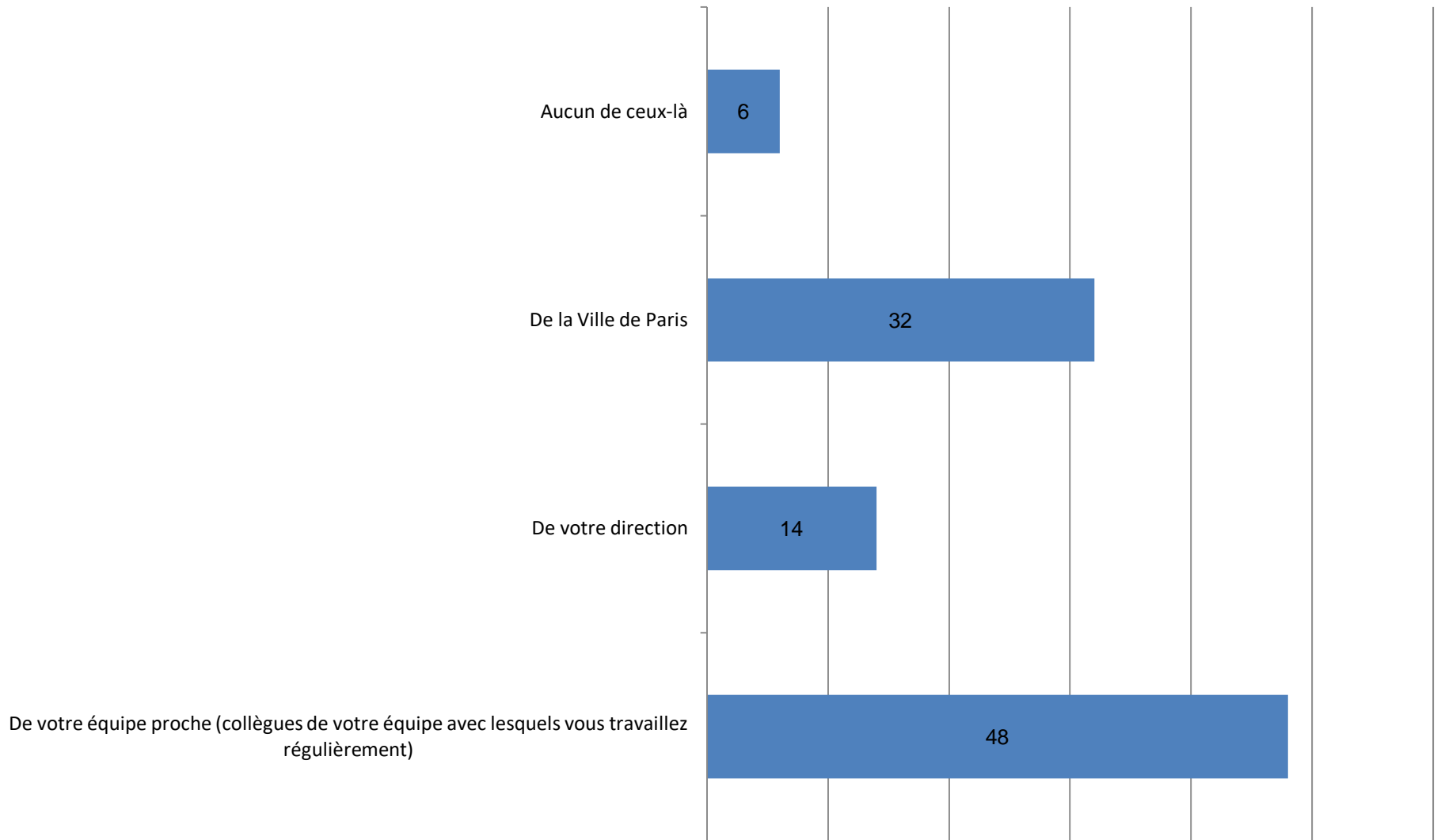




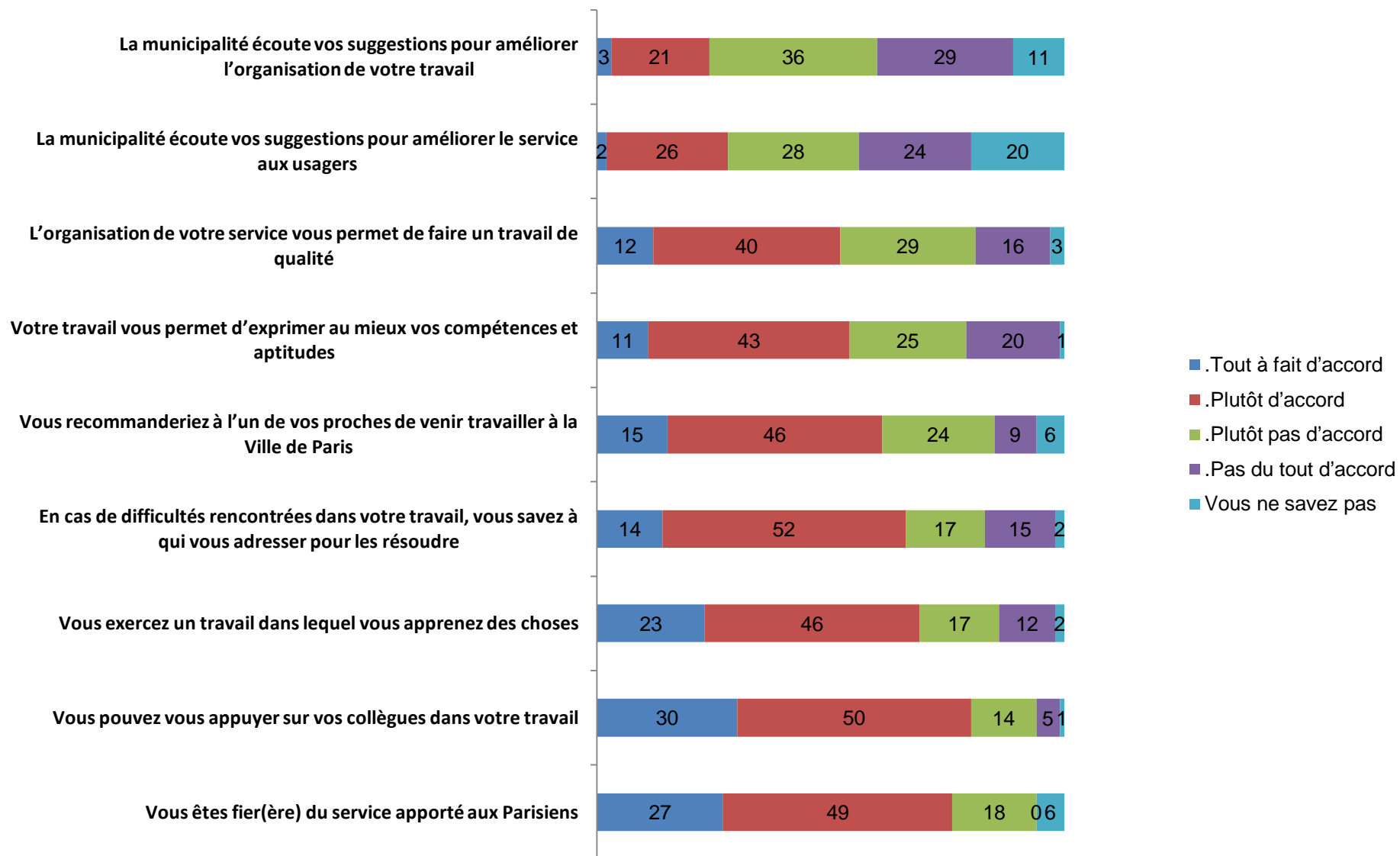
# Q6 - Etes-vous fier(ère) de travailler au sein de la Ville de Paris ?



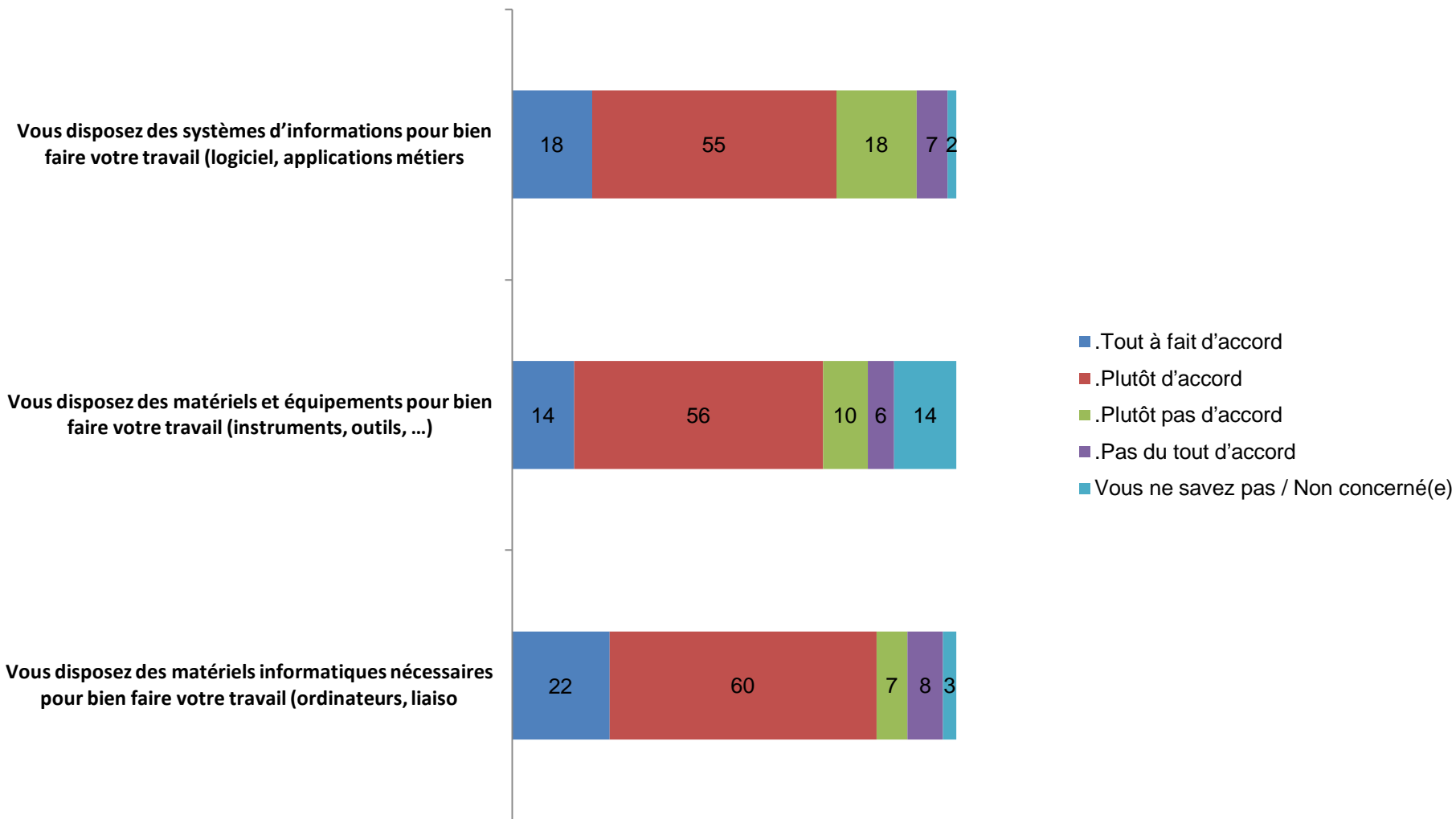
## Q7 - Le sentiment d'appartenance principale



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

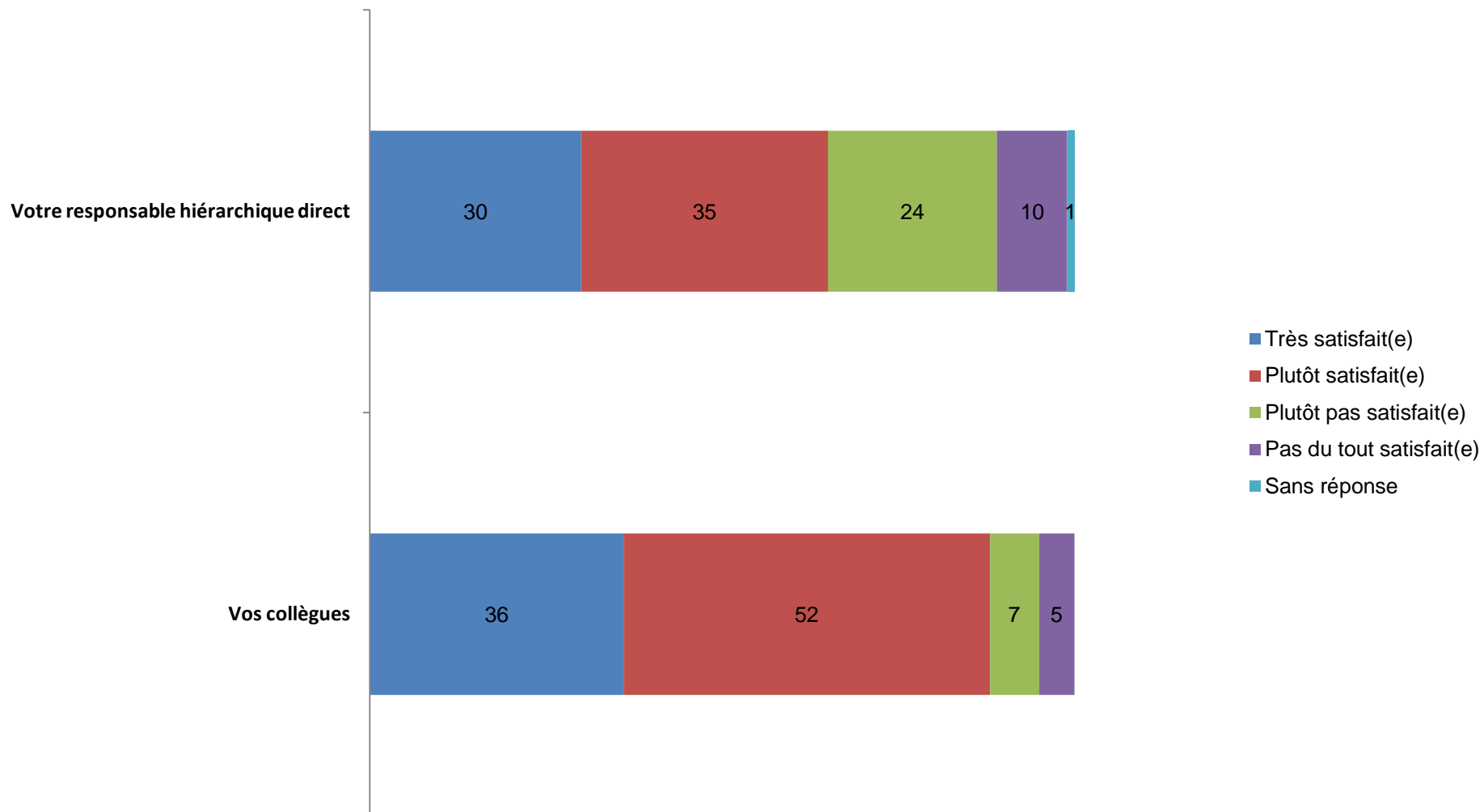


## Q9 - En ce qui concerne les outils mis à votre disposition, êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes?

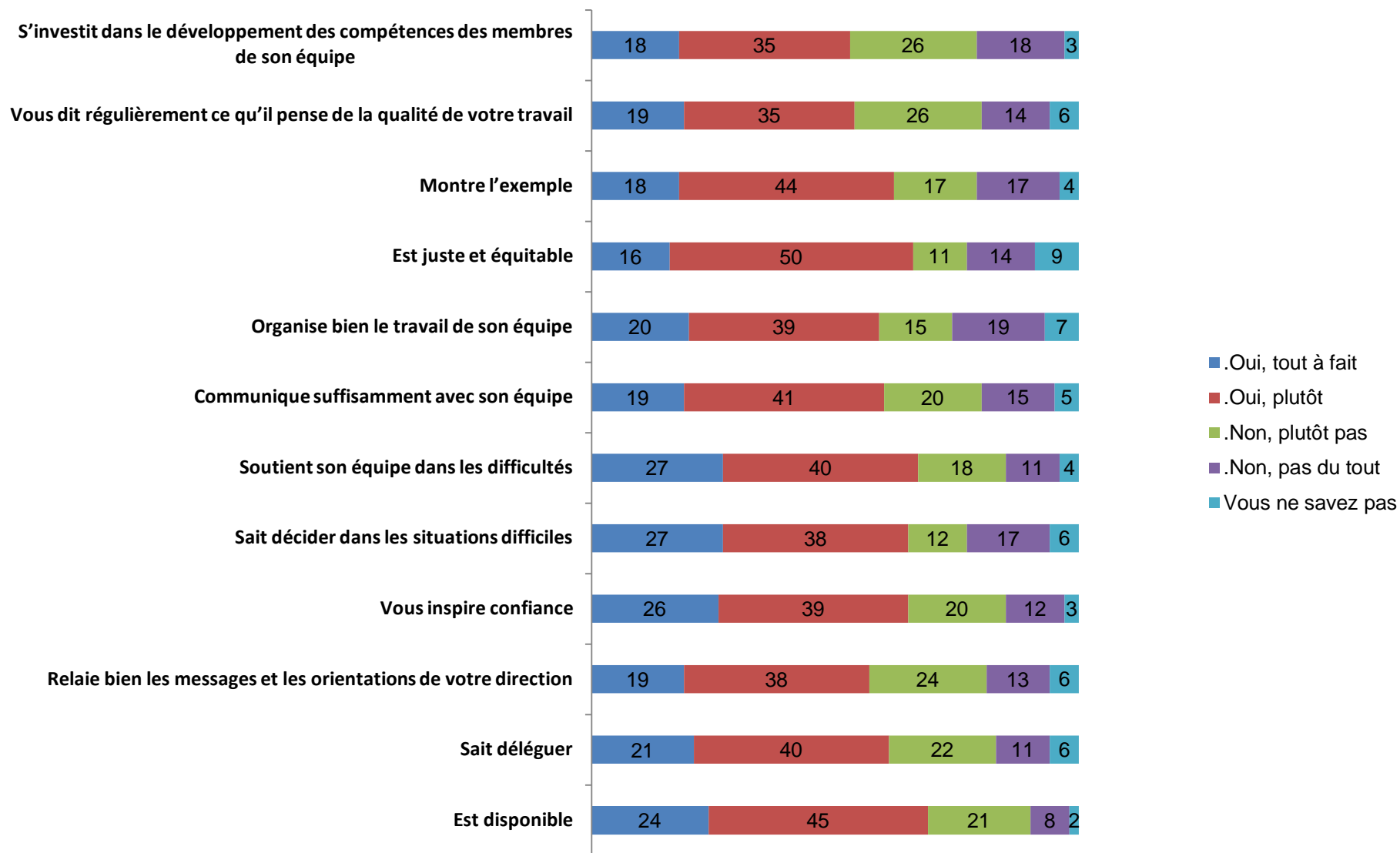


## **3 B - Les relations avec son manager et son équipe**

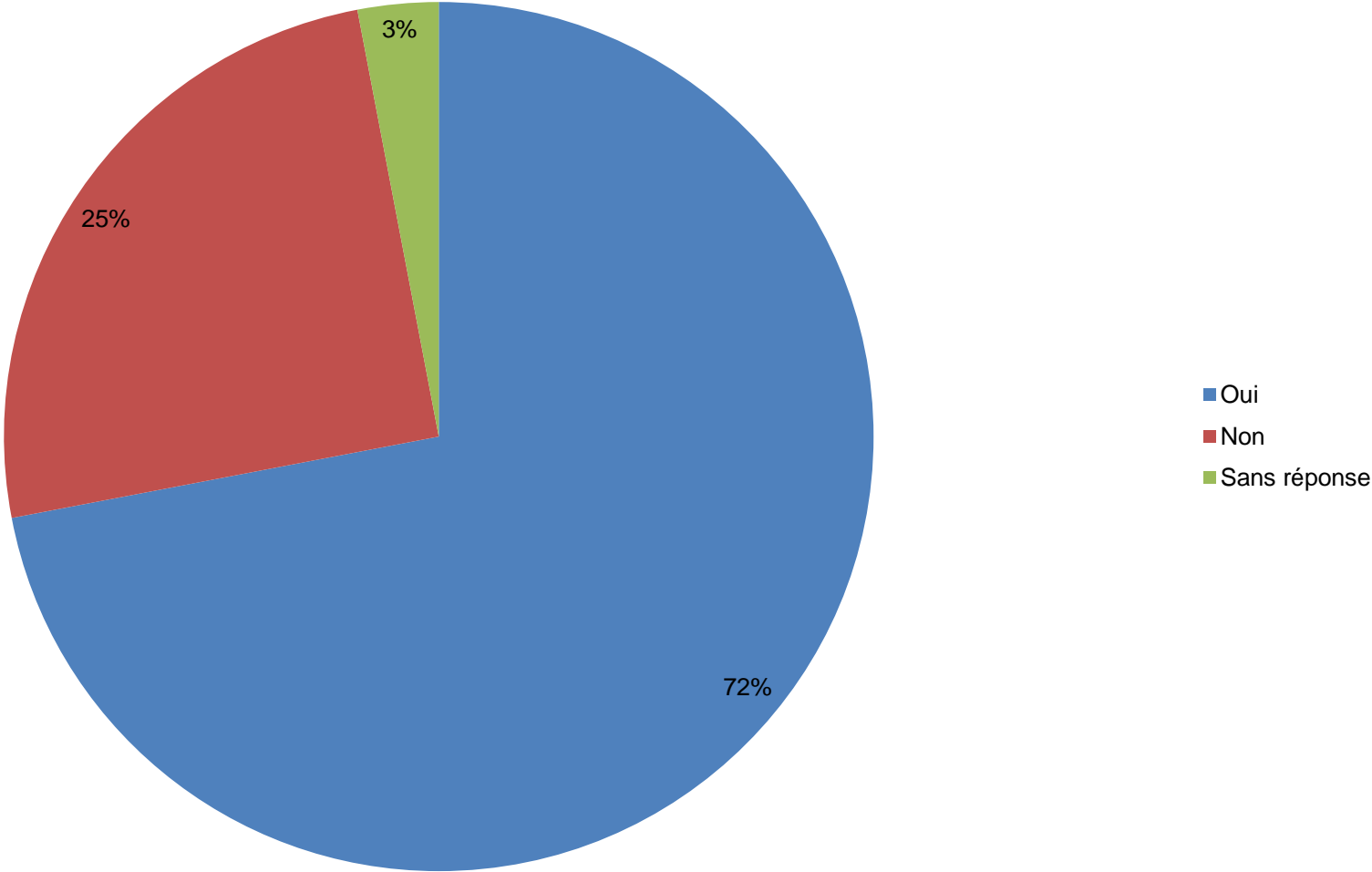
## Q10 - Globalement, diriez-vous que vous êtes satisfait(e) ou pas satisfait(e) de vos relations avec... ?



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

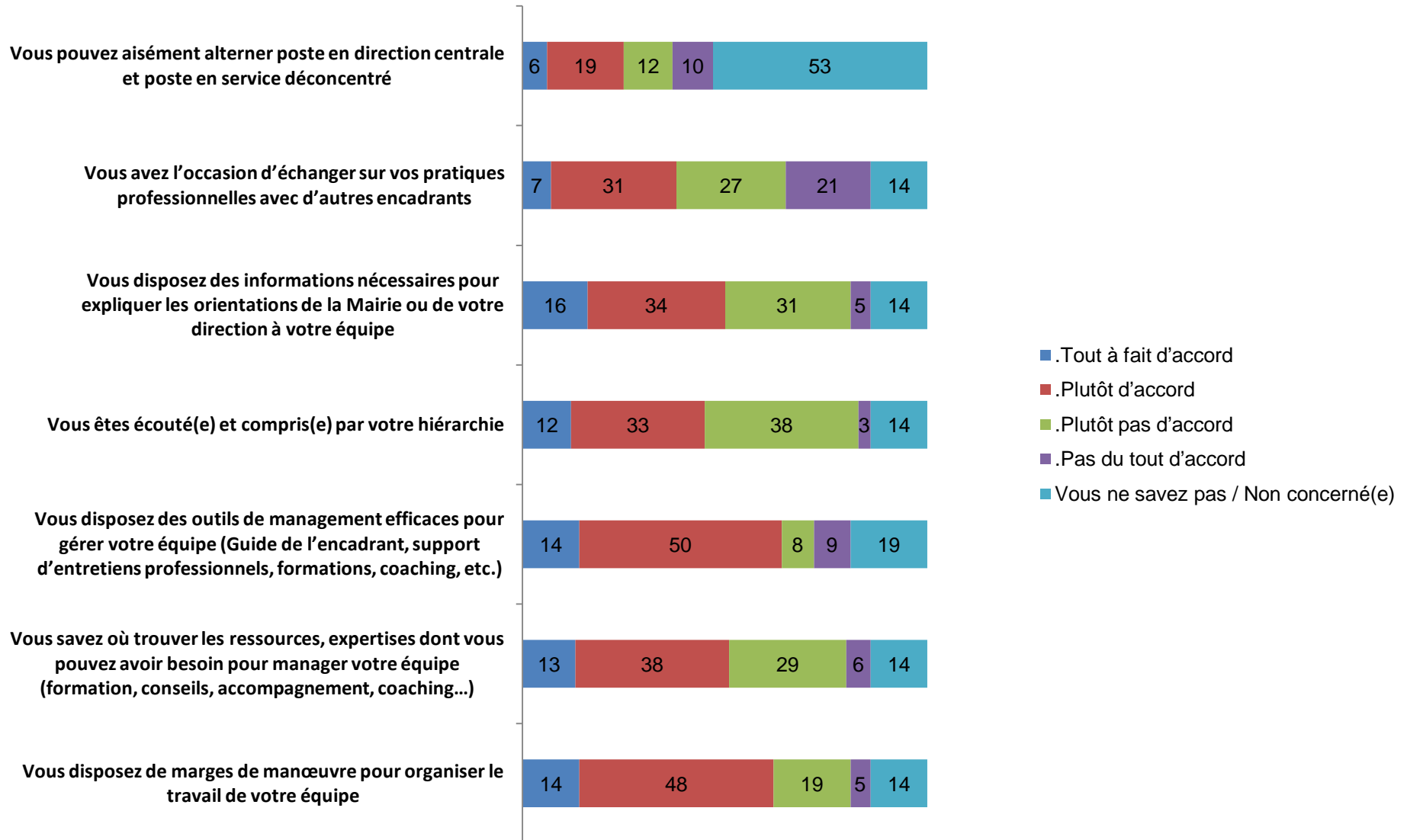


**Q12 - Votre service organise-t-il régulièrement des réunions d'équipe ?**

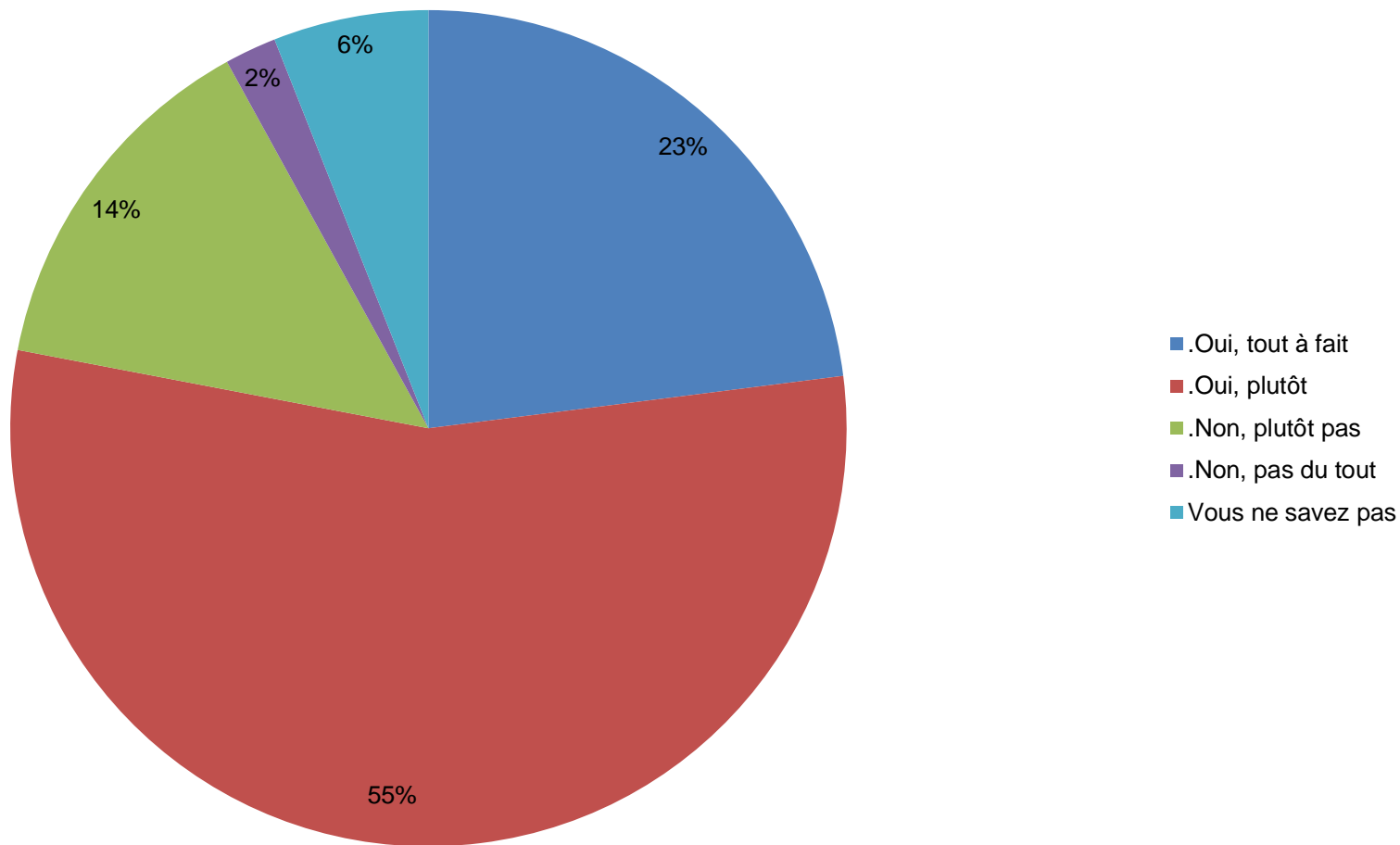




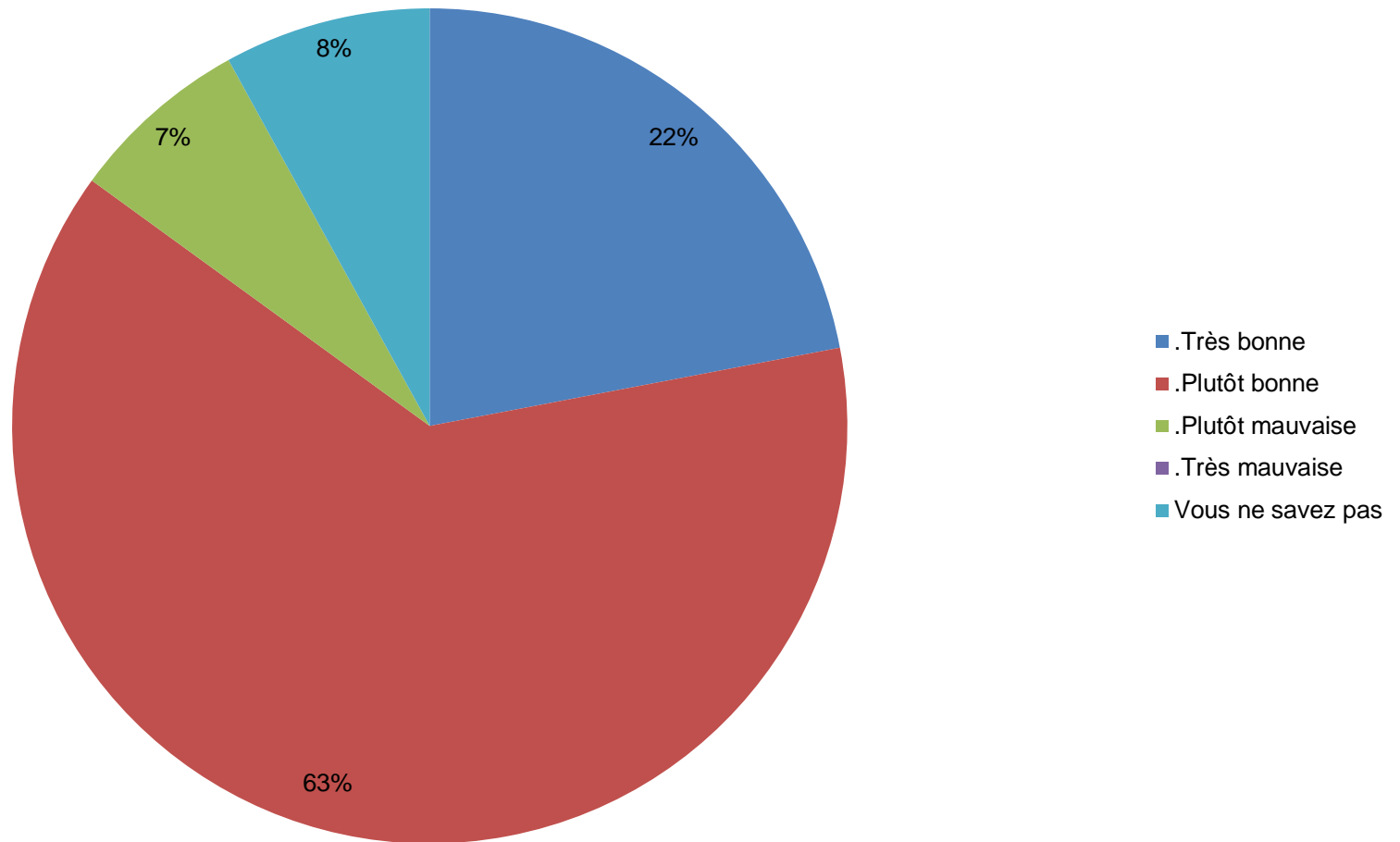
## Q13 - En tant qu'encadrant(e) estimez-vous que ... ?



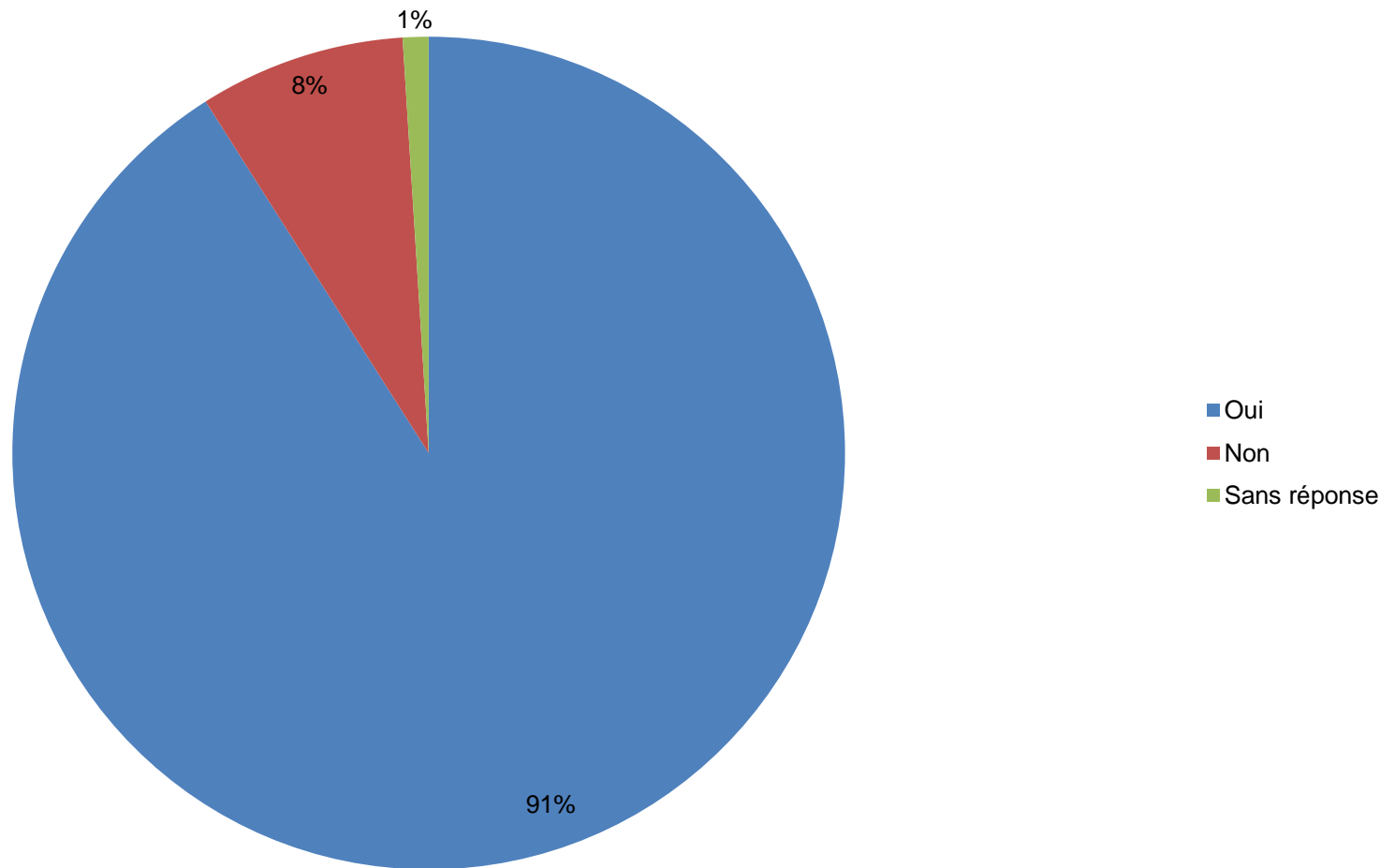
## Q14 - Globalement, diriez-vous que le fonctionnement de votre service contribue à répondre aux attentes des usagers ?



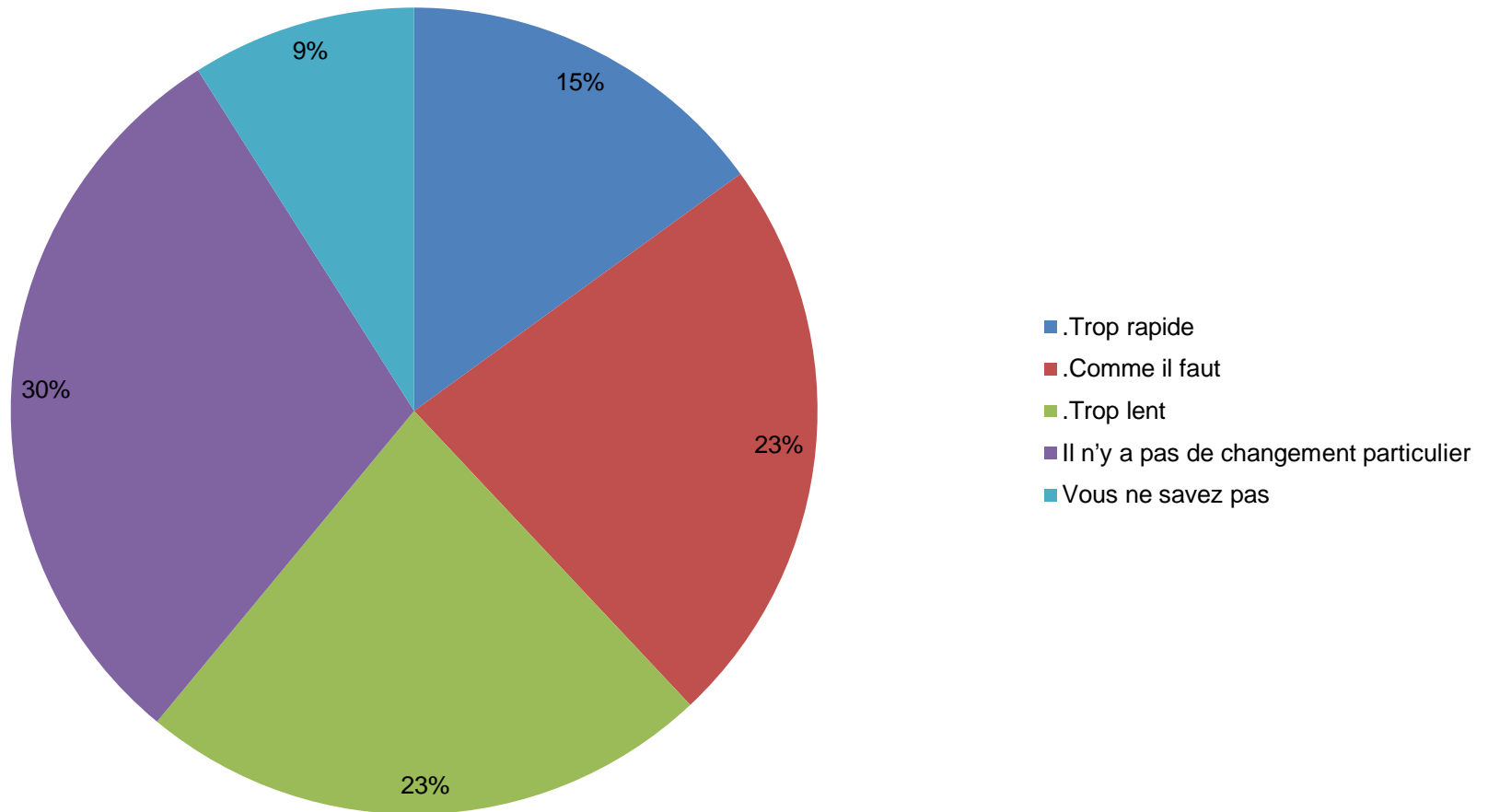
## Q15 - Et diriez-vous de la qualité de service rendu aux usagers par votre service qu'elle est ...?



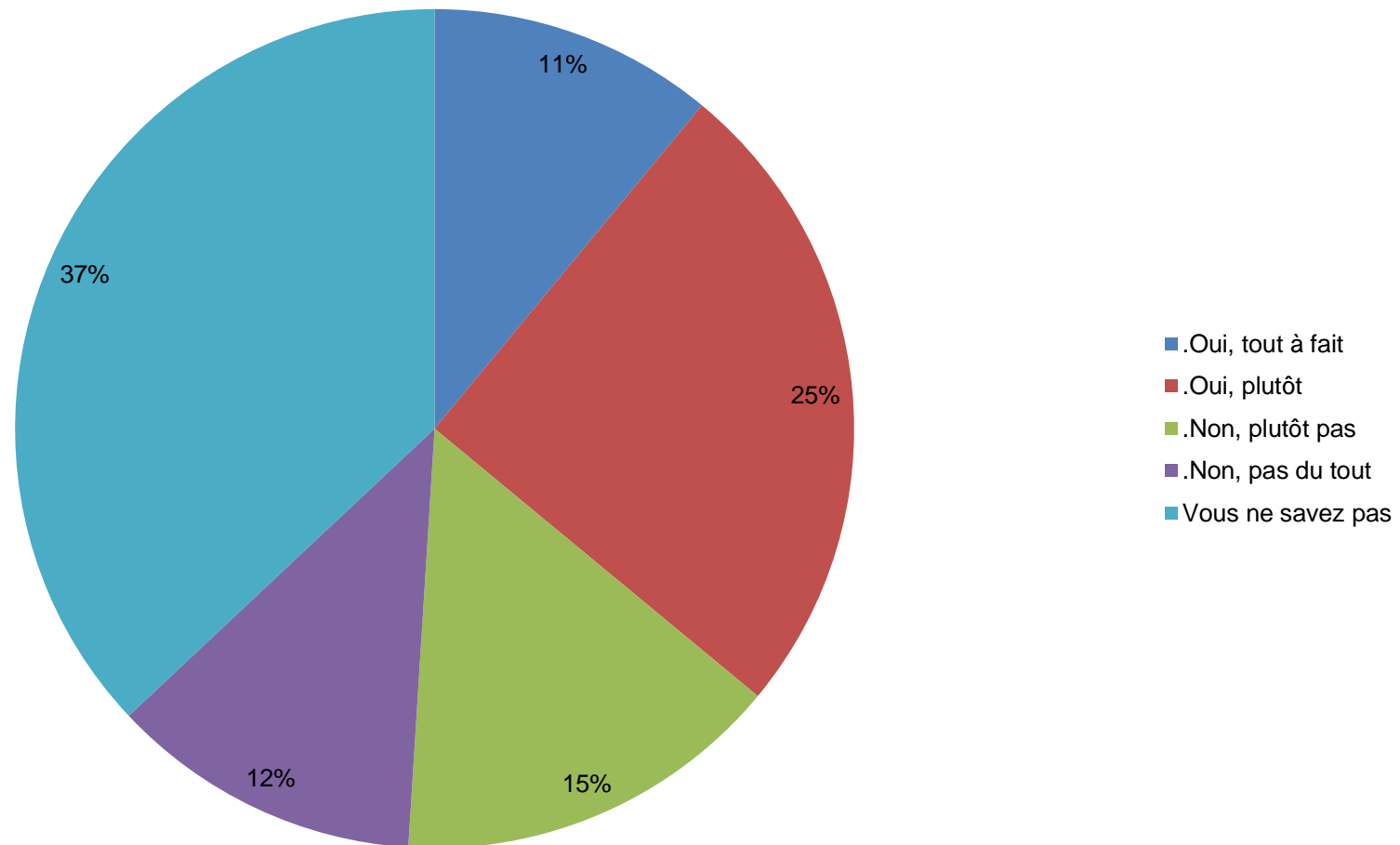
## Q16 - Estimez-vous nécessaires des évolutions dans les modes de fonctionnement de votre service ?



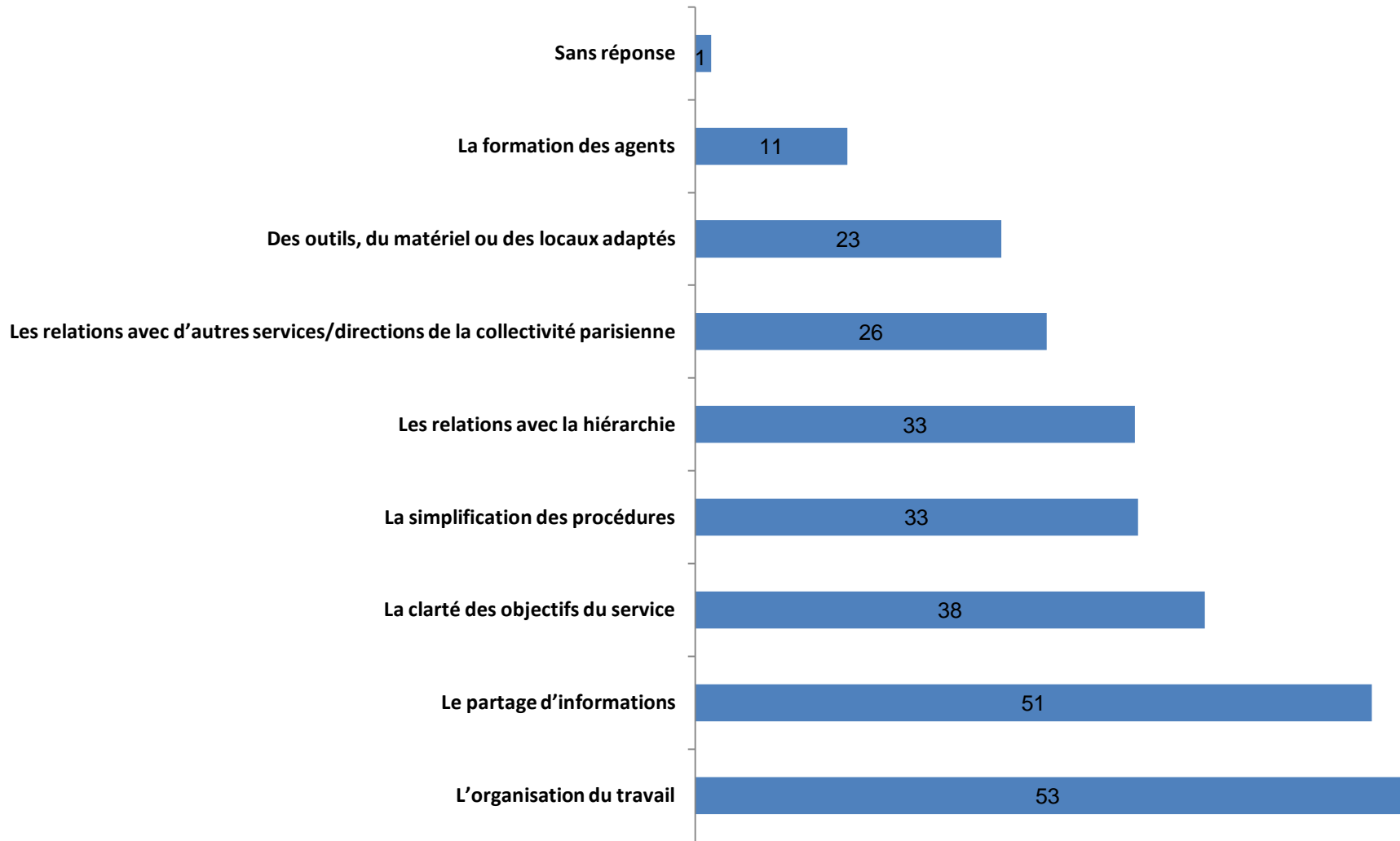
## Q17 - Si des changements sont en cours au sein de votre service, leur rythme vous semble-t-il actuellement ?



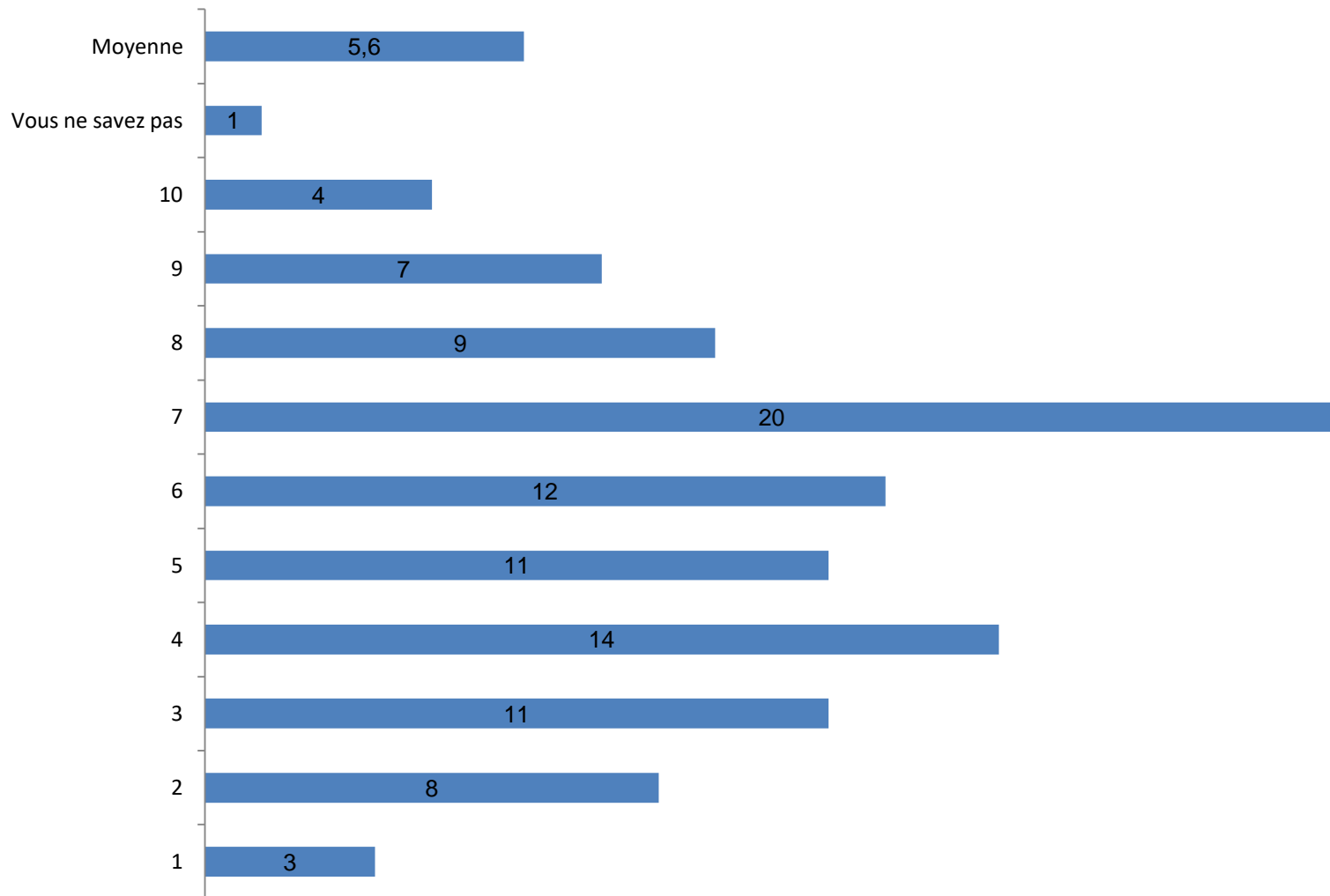
## Q18 - Si des changements sont en cours au sein de votre service, leur objectif vous a-t-il été expliqué ?



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

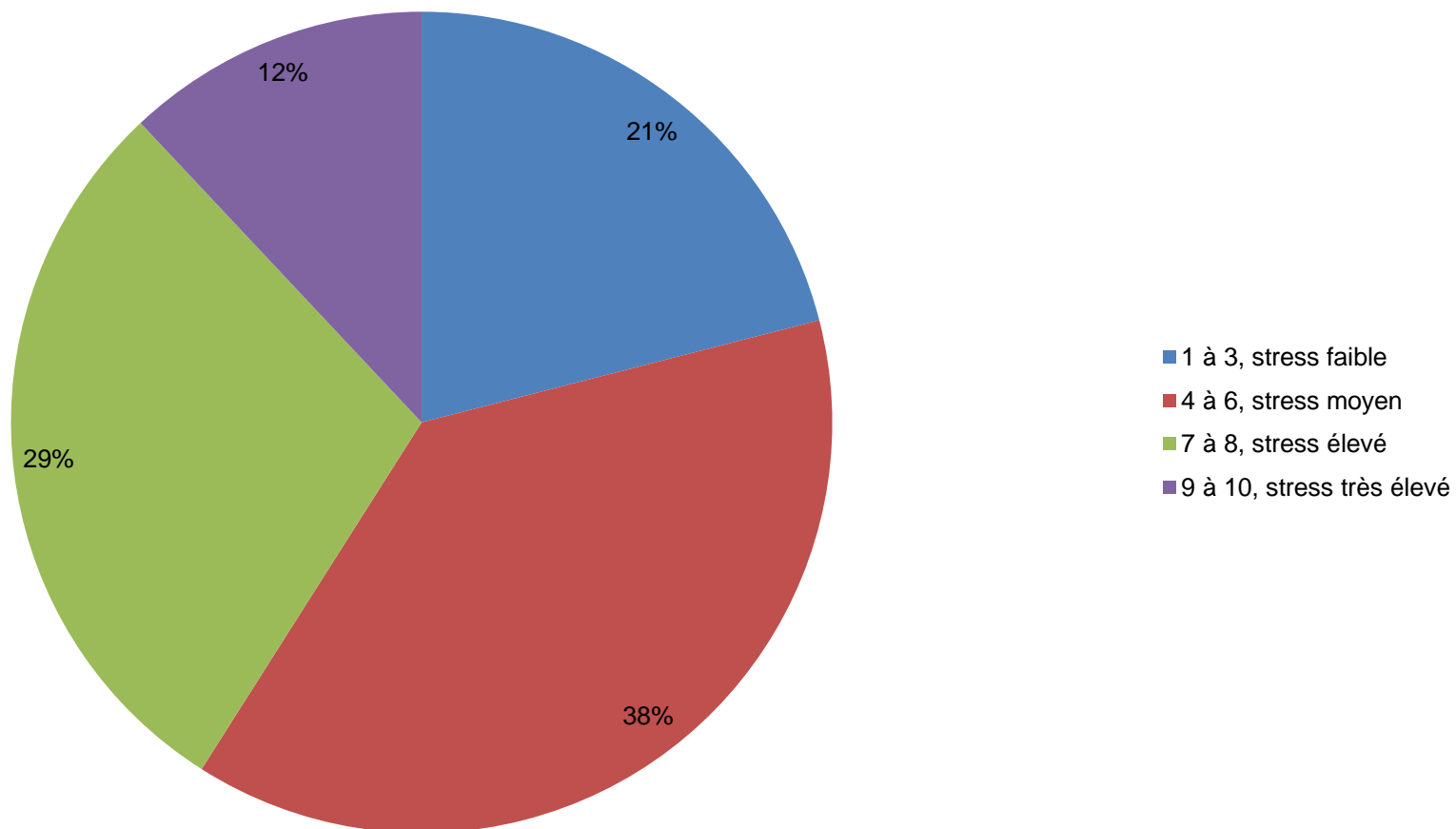


## Q20 - Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous votre niveau de stress lié à votre travail ?

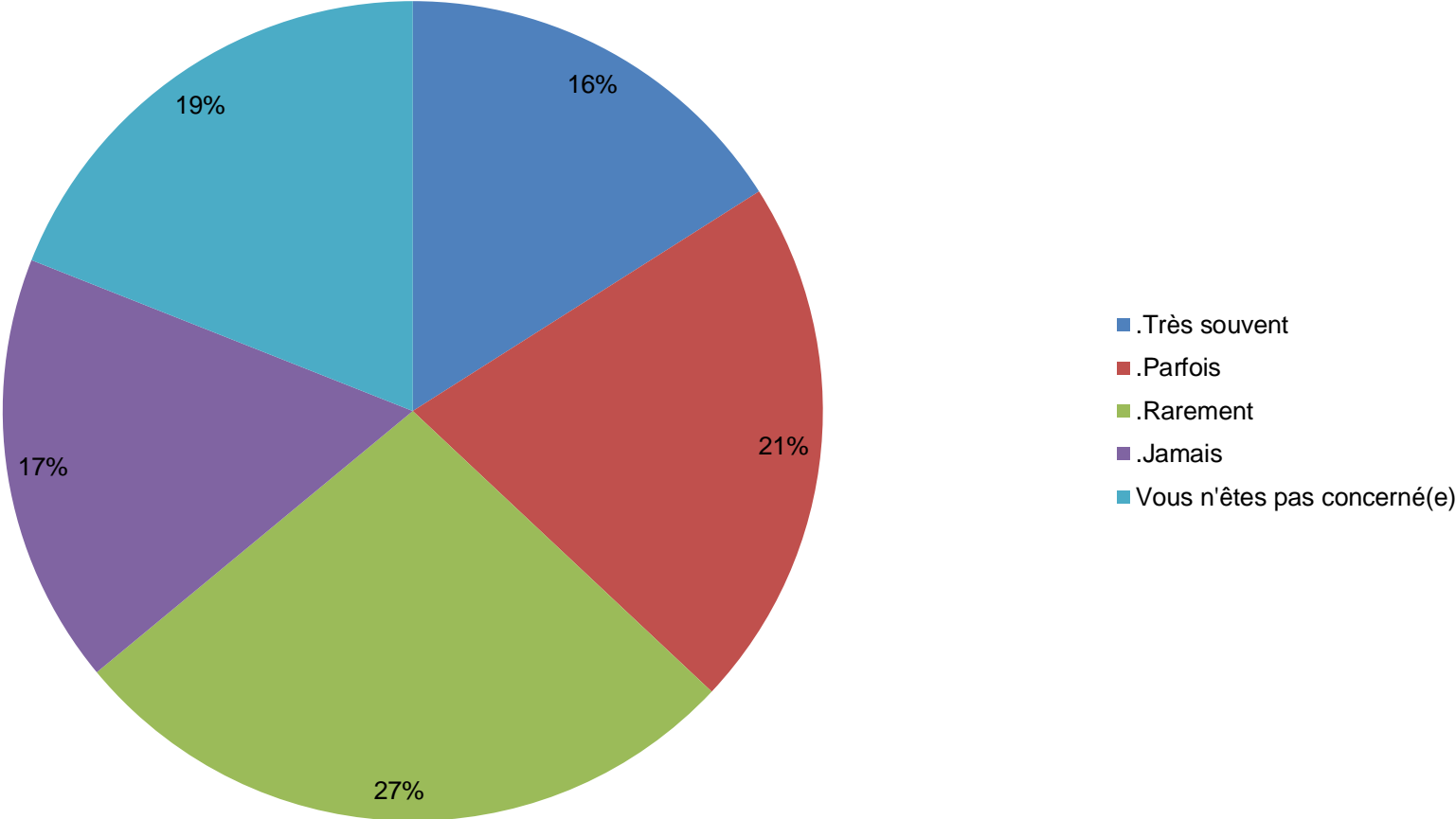




## Q20 - Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous votre niveau de stress lié à votre travail ?

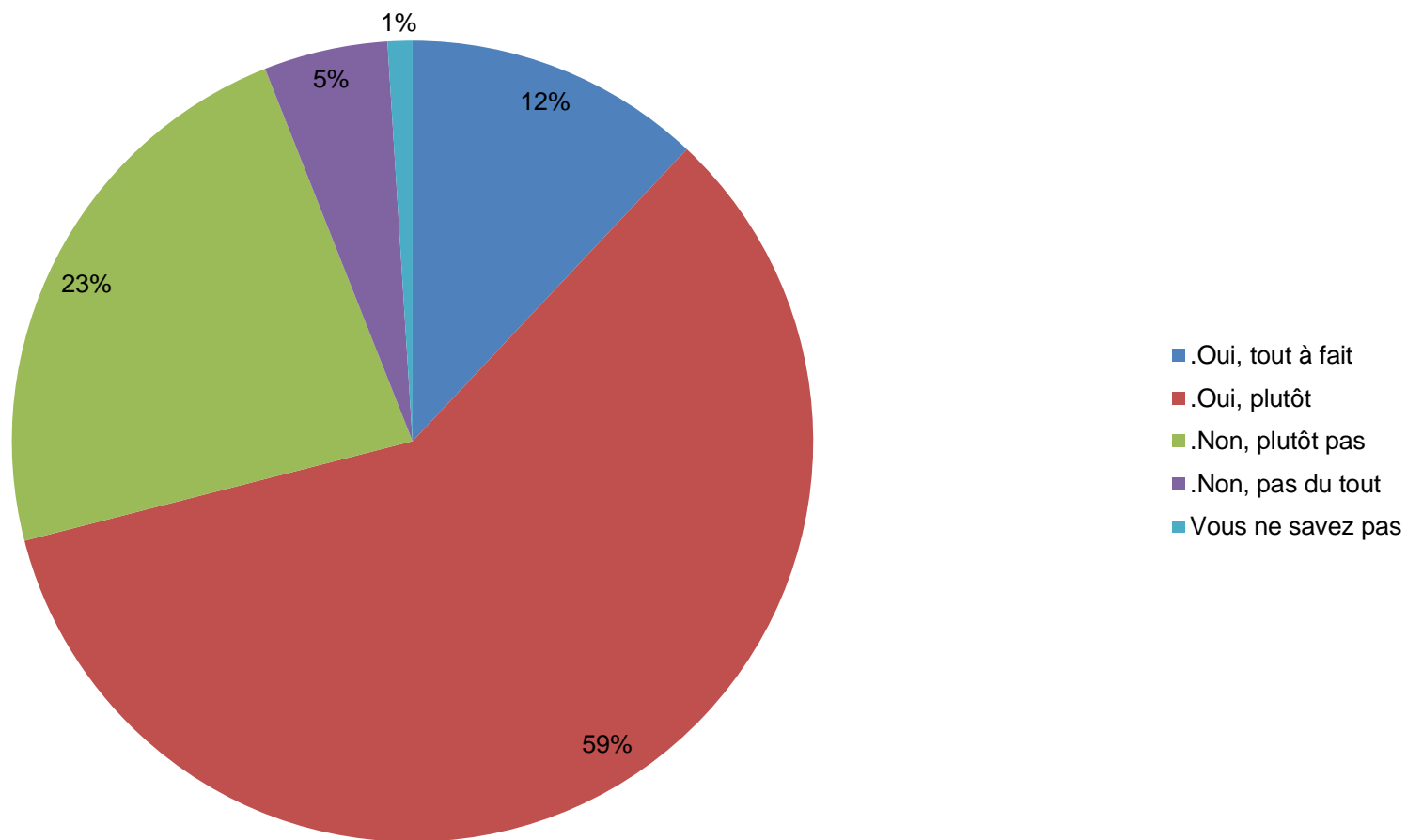


**Q21 - Diriez-vous que vous êtes confronté(e) à des situations de tension avec des usagers... ?**

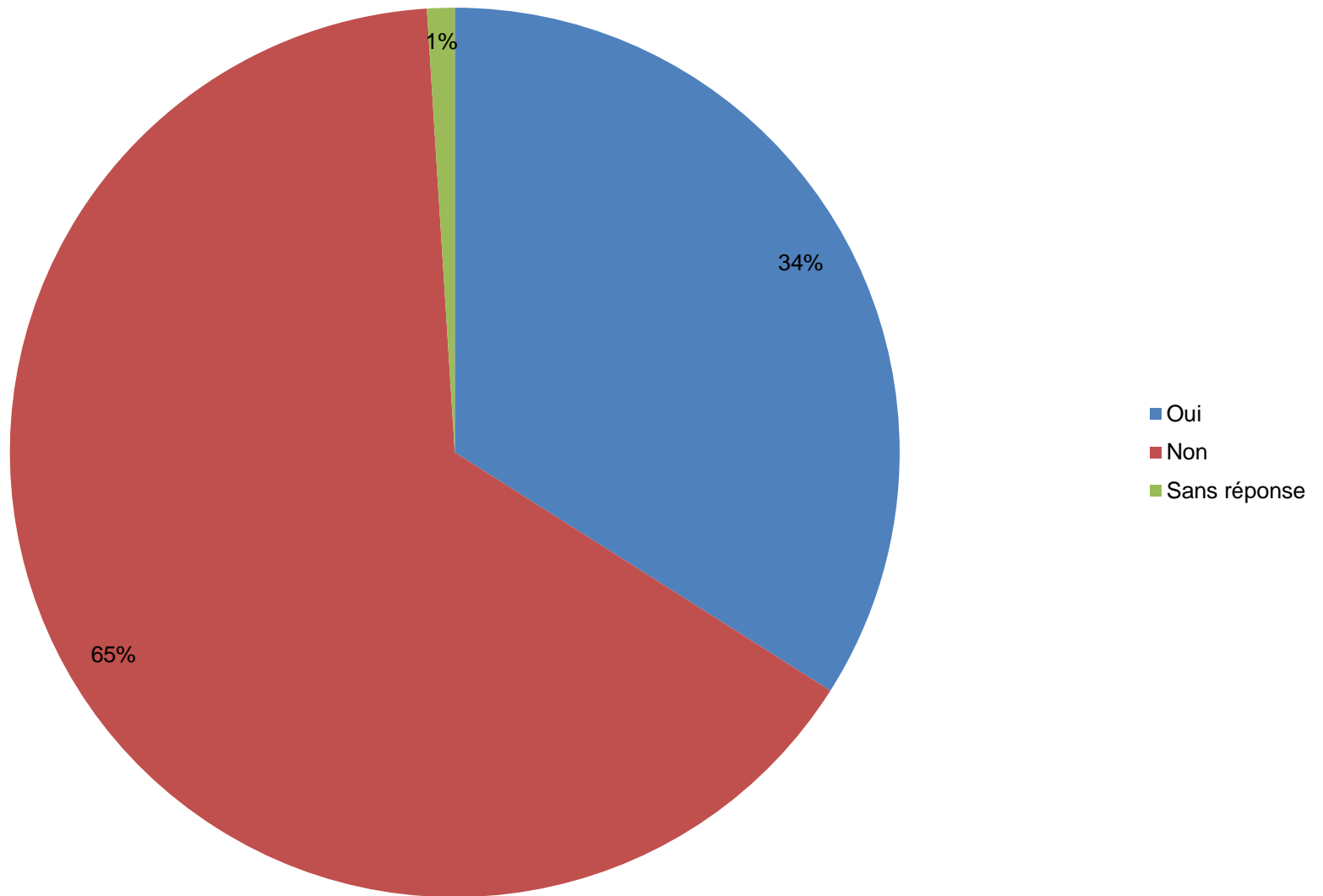


## **3 C – Les formations et les perspectives d'évolution**

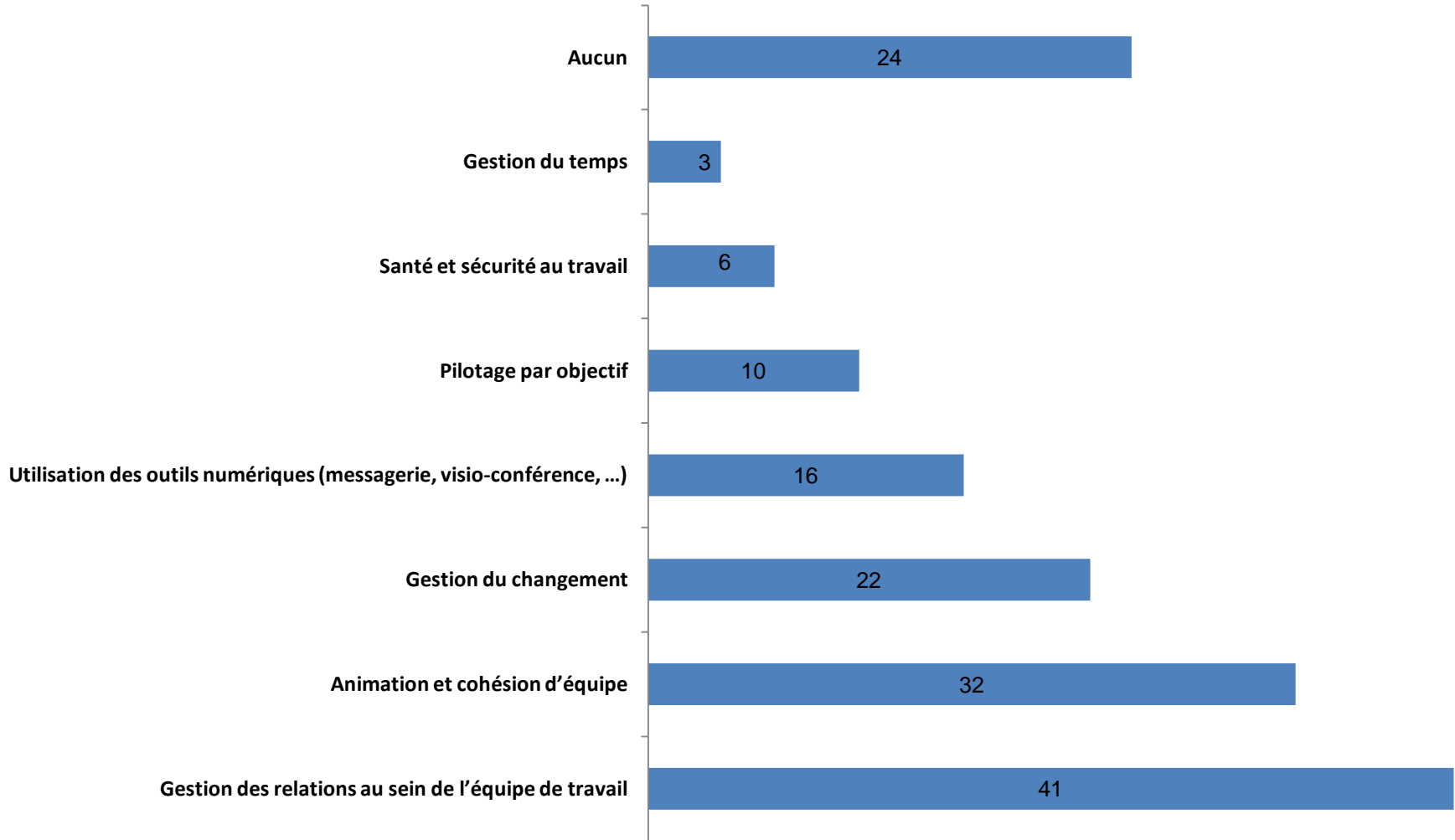
## Q22 - Diriez-vous que vous bénéficiez des formations nécessaires pour bien faire votre travail ?



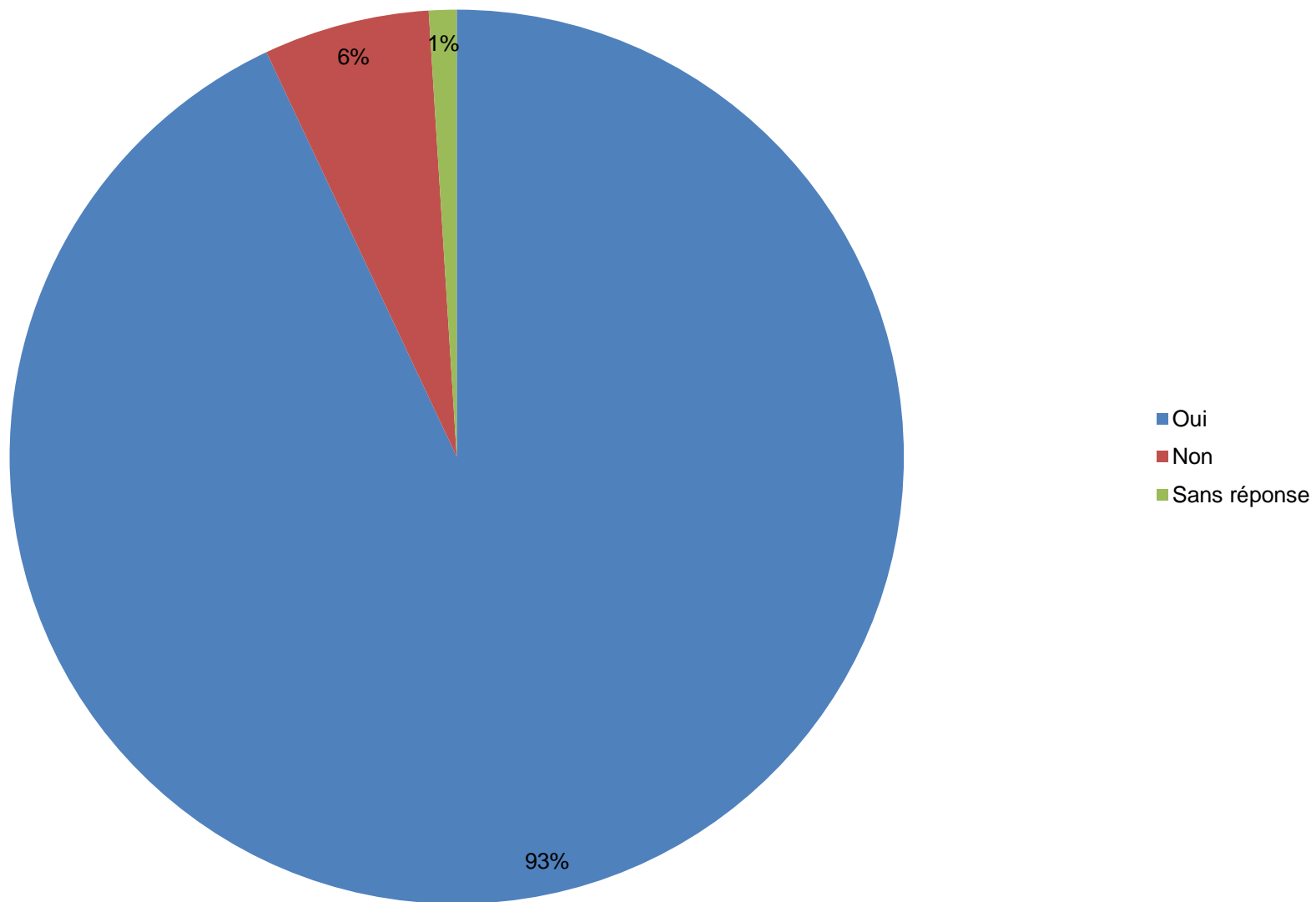
### Q23 - Souhaiteriez-vous suivre des formations à distance ?



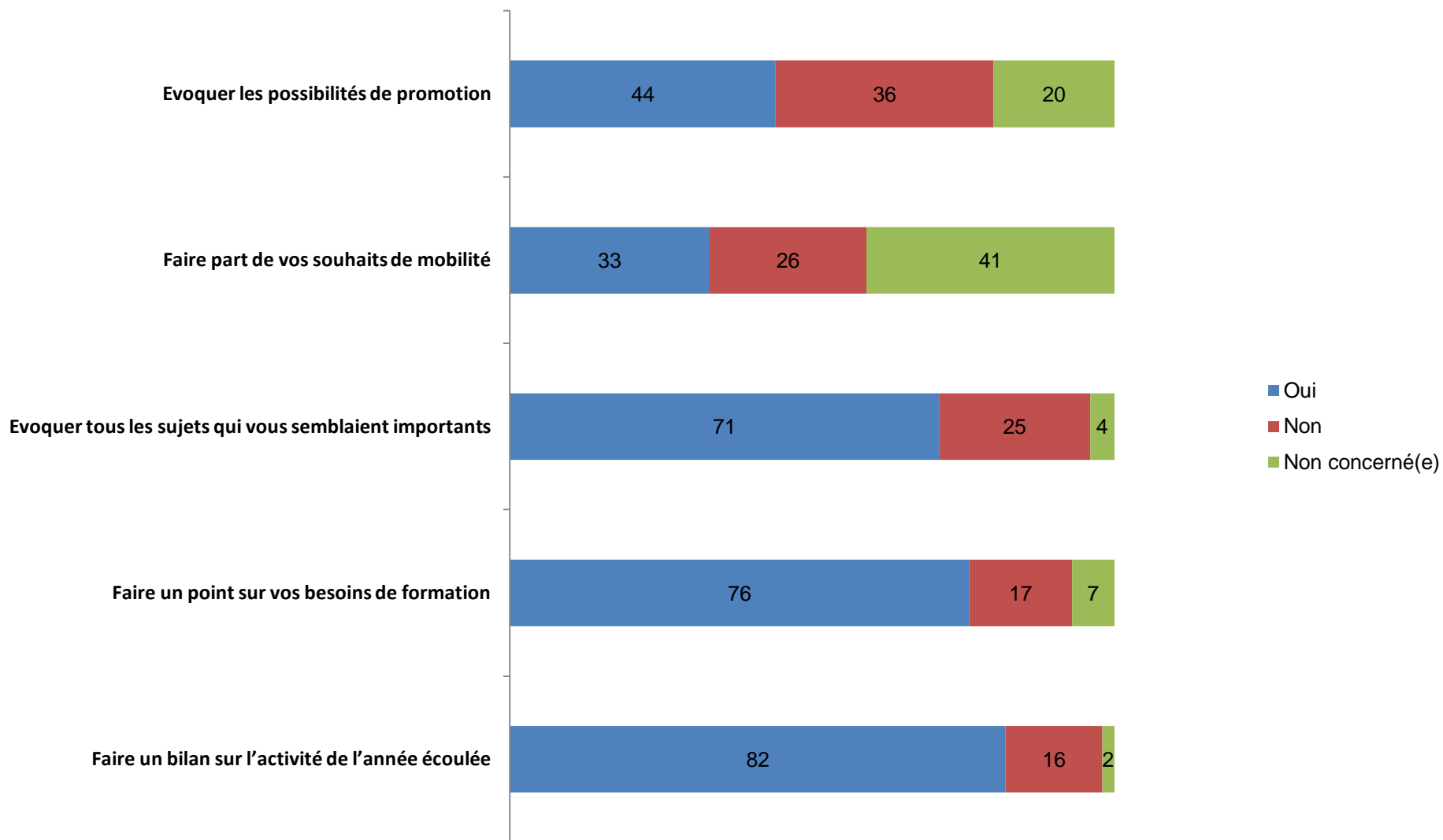
## Q24 - Quel type de formation vous serait le plus utile pour exercer votre rôle d'encadrant ?



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

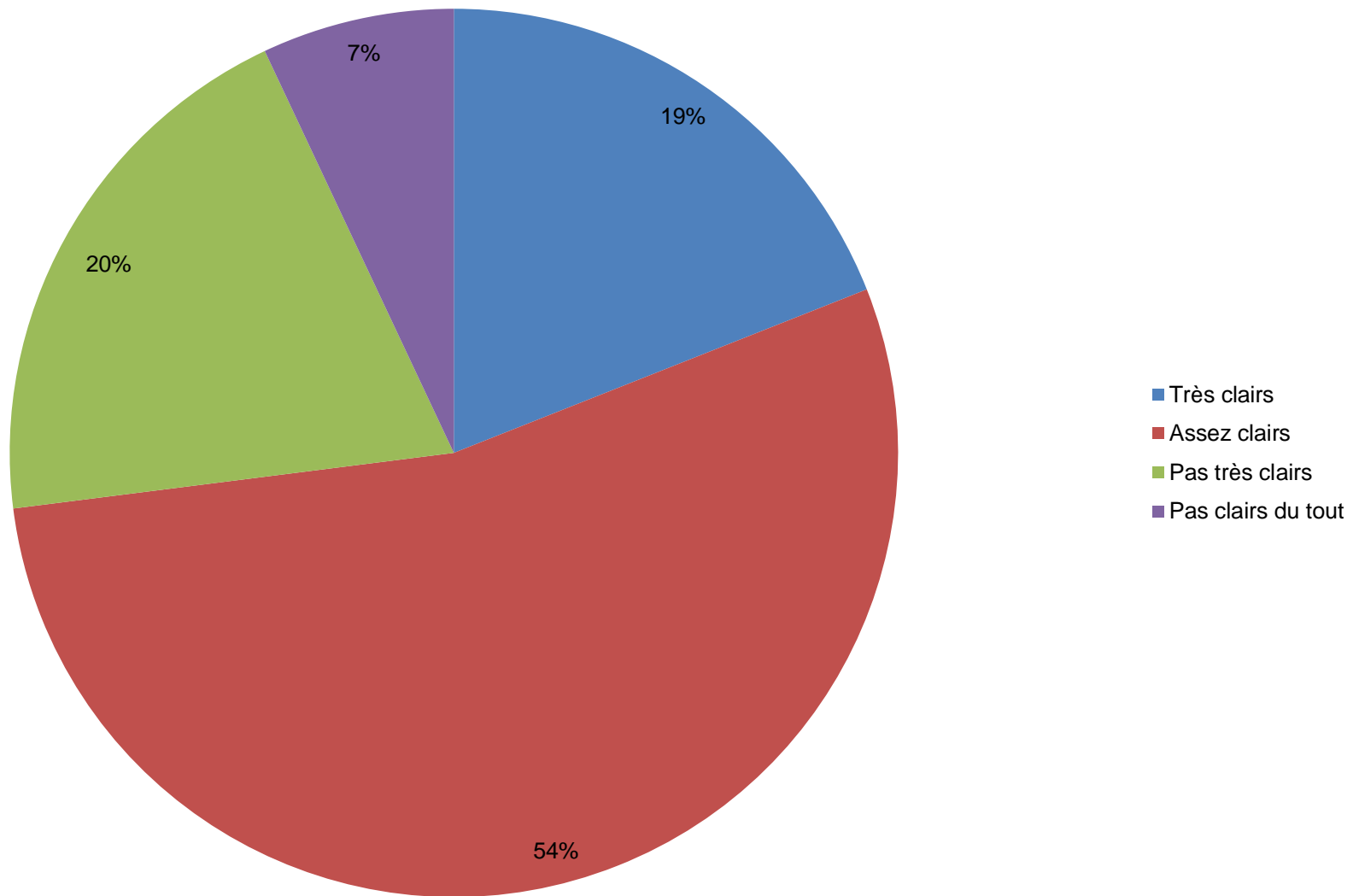


## Q26 - Lors de votre entretien professionnel avez-vous pu... ?

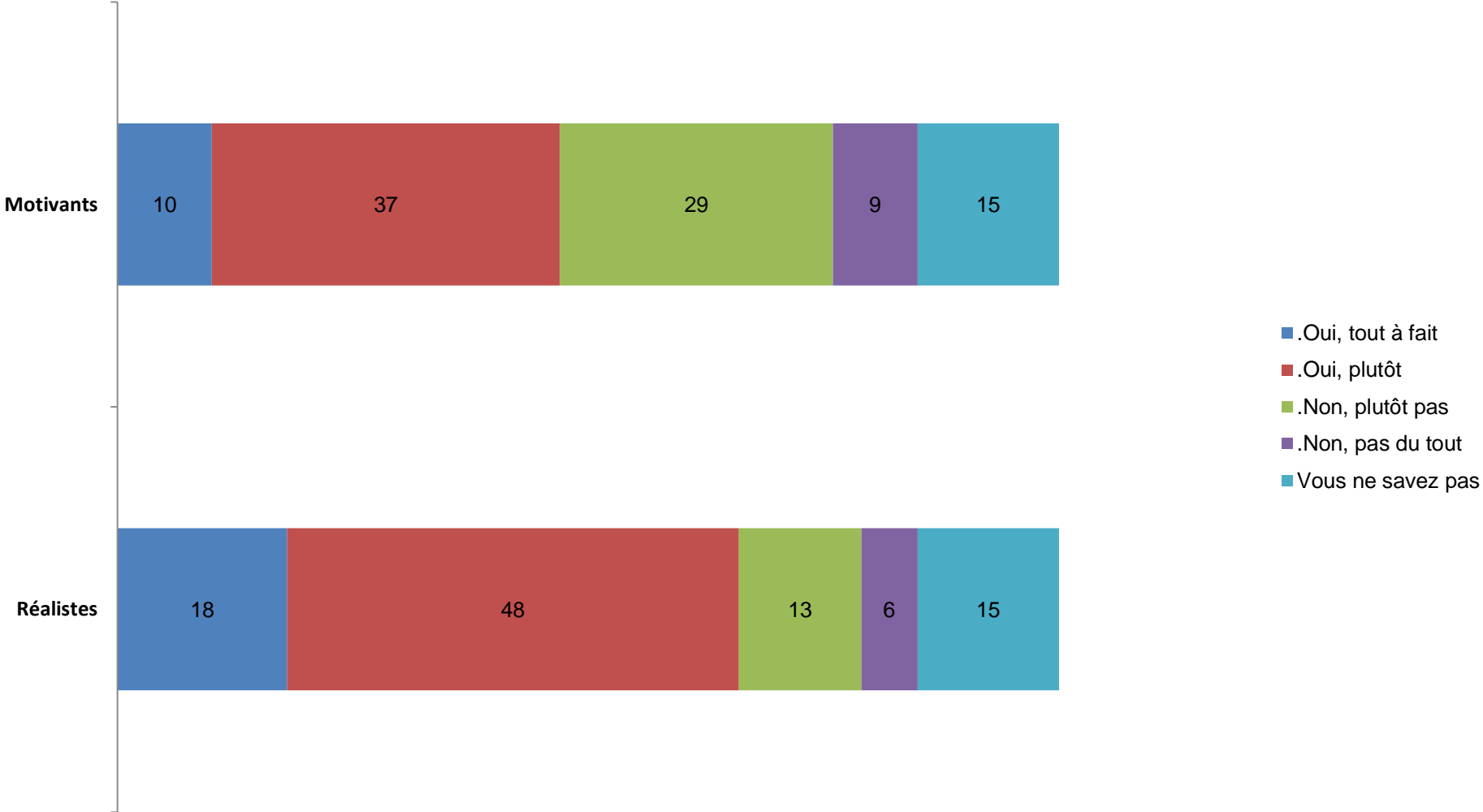




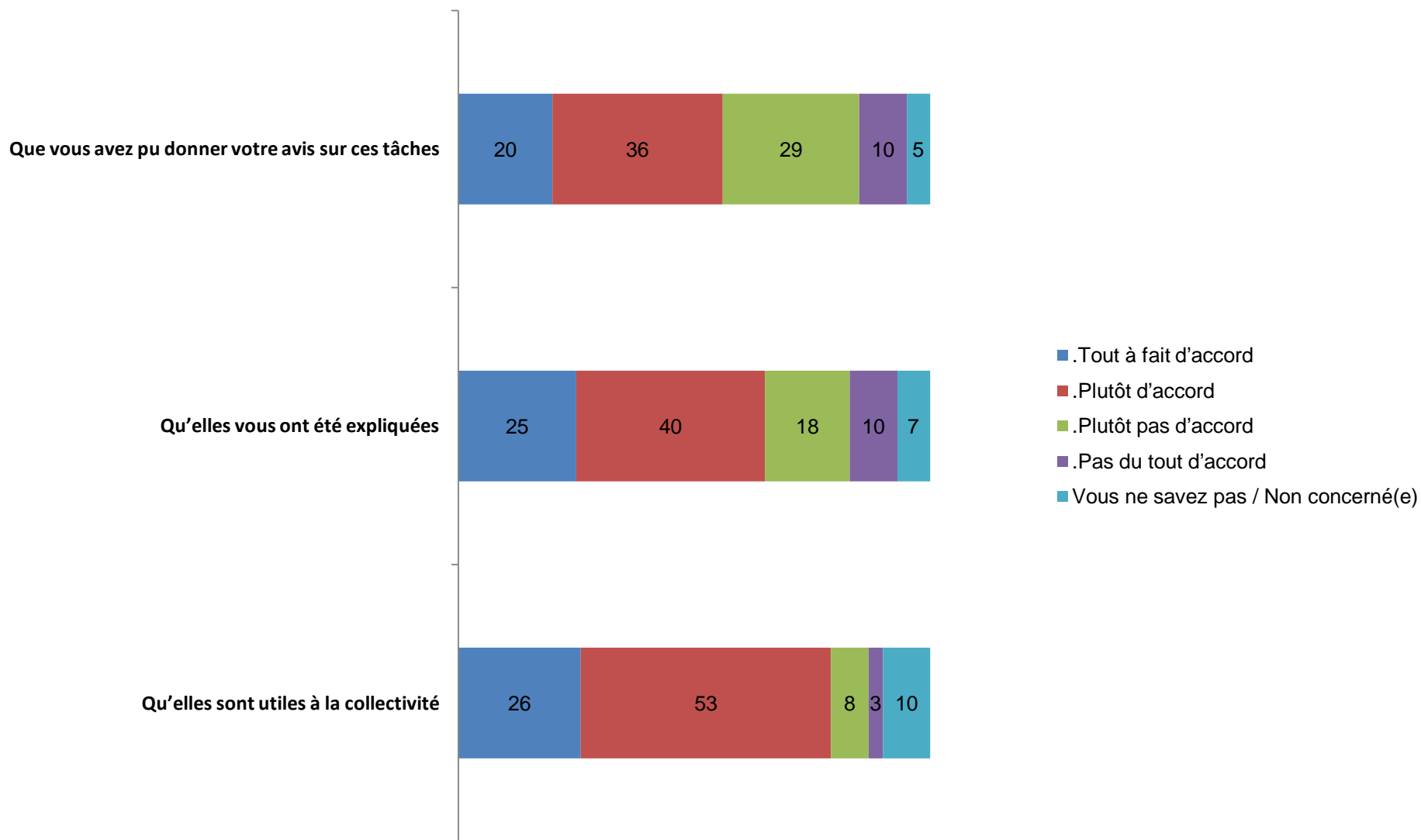
## Q27 - Diriez-vous que les formulaires et supports utilisés, cette année, lors de votre entretien professionnel sont ... ?



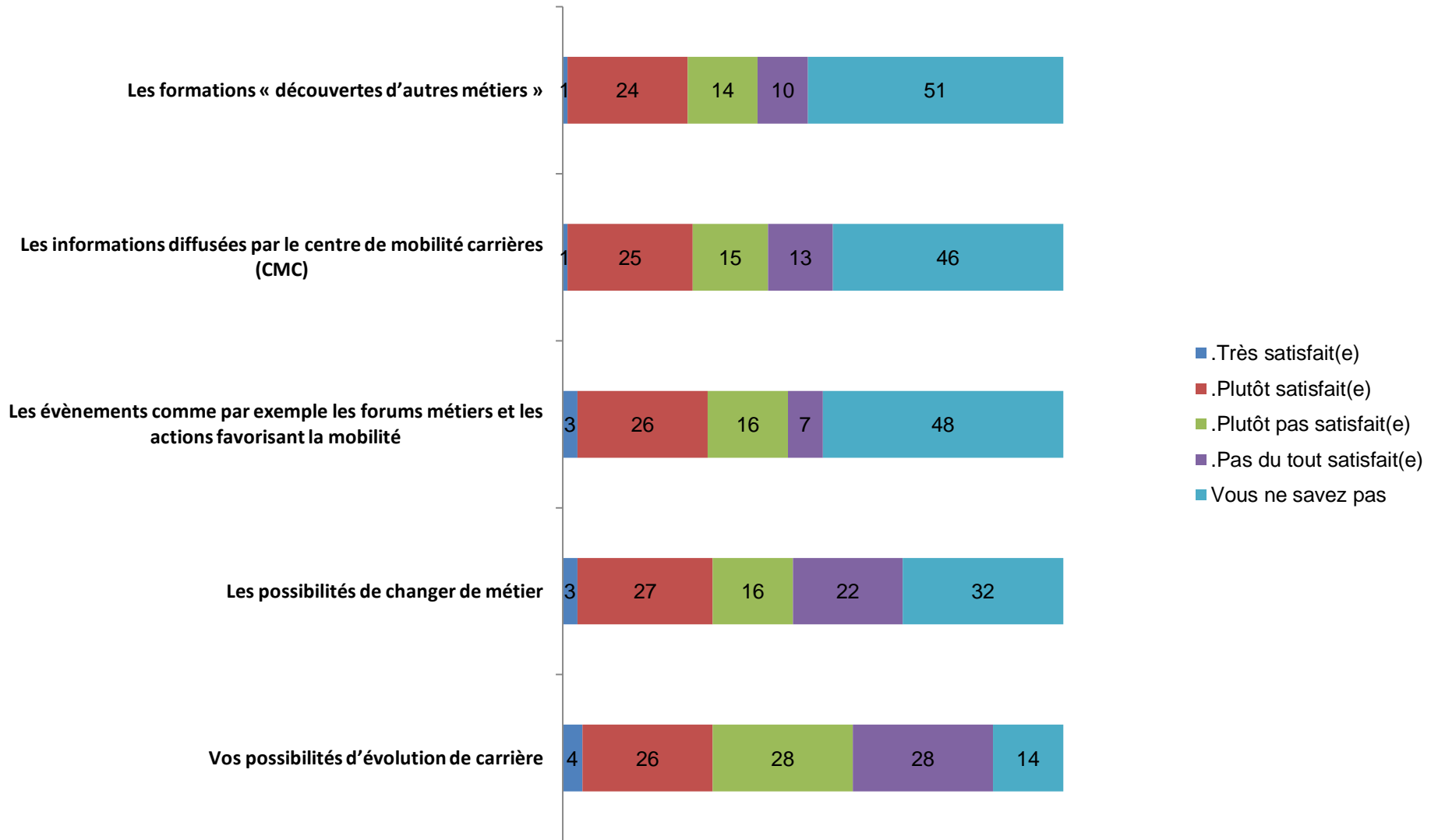
# Q28 - A propos des objectifs qui vous ont été fixés lors de votre entretien professionnel, diriez-vous qu'ils sont ... ?



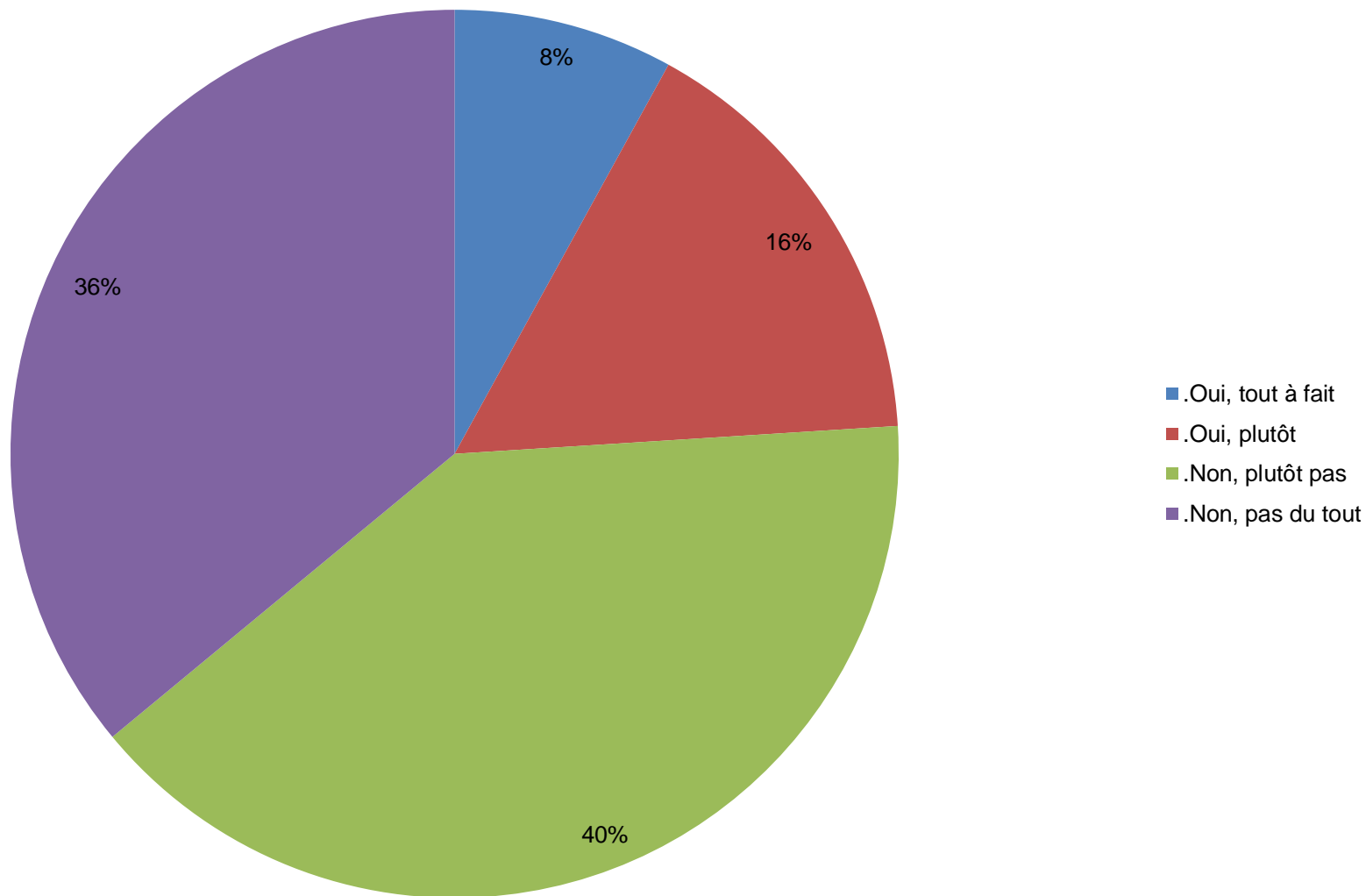
## Q29 - Diriez-vous majoritairement des tâches qui vous sont confiées... ?



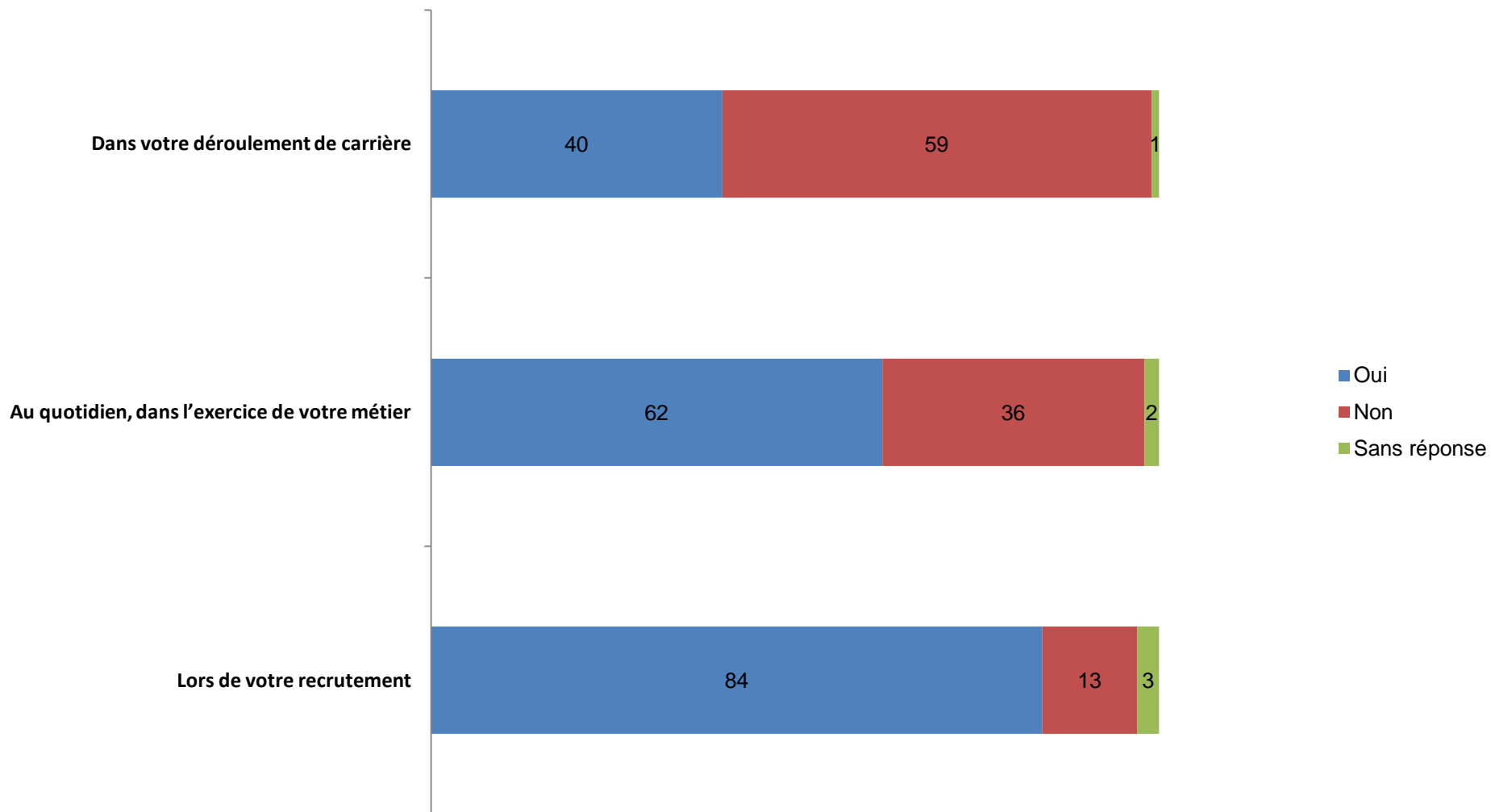
## Q30 - Êtes-vous satisfait(e) ou pas satisfait(e) en ce qui concerne... ?



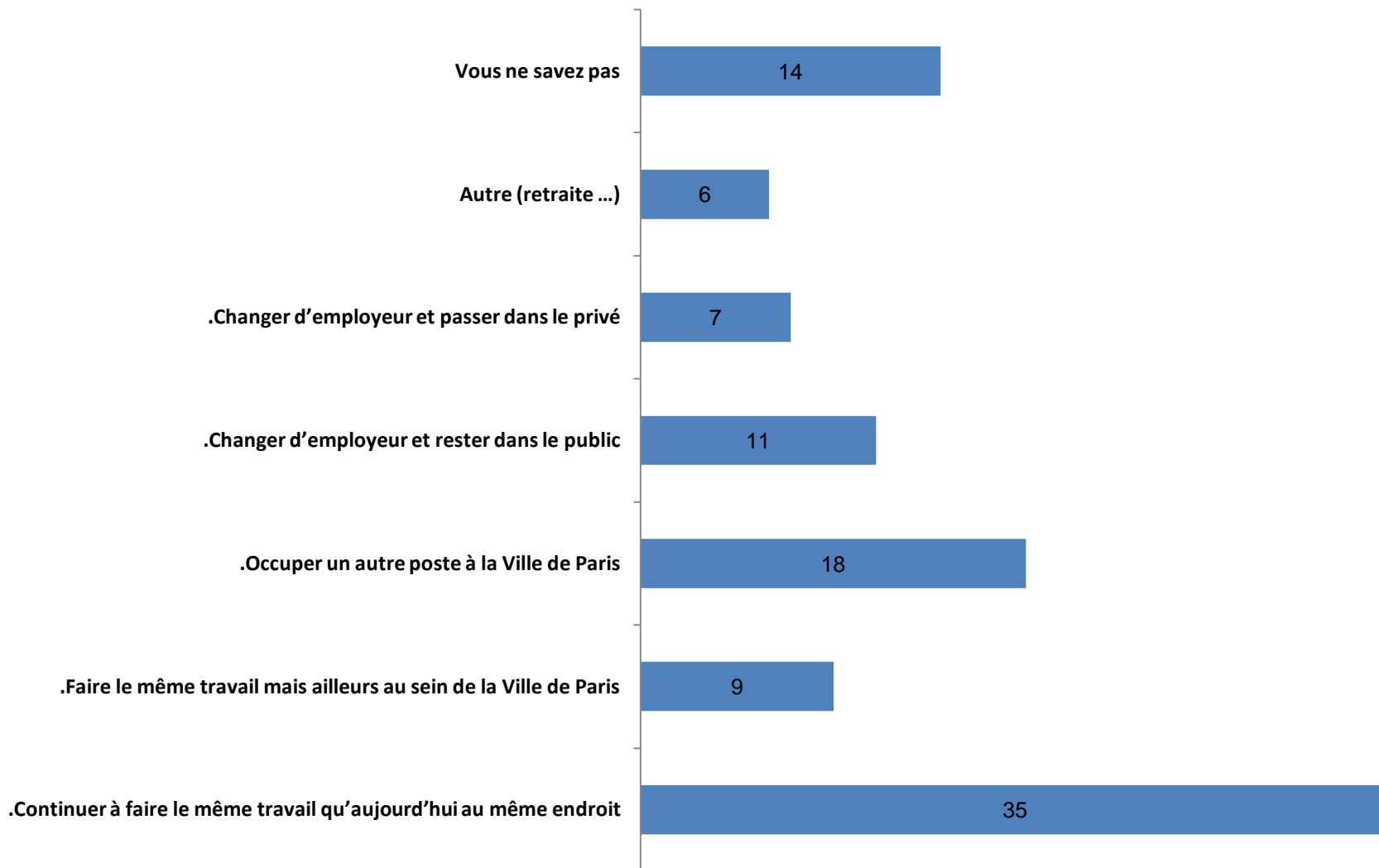
### Q31 - Diriez-vous que vous êtes bien informé(e) sur les procédures et critères de promotion ?



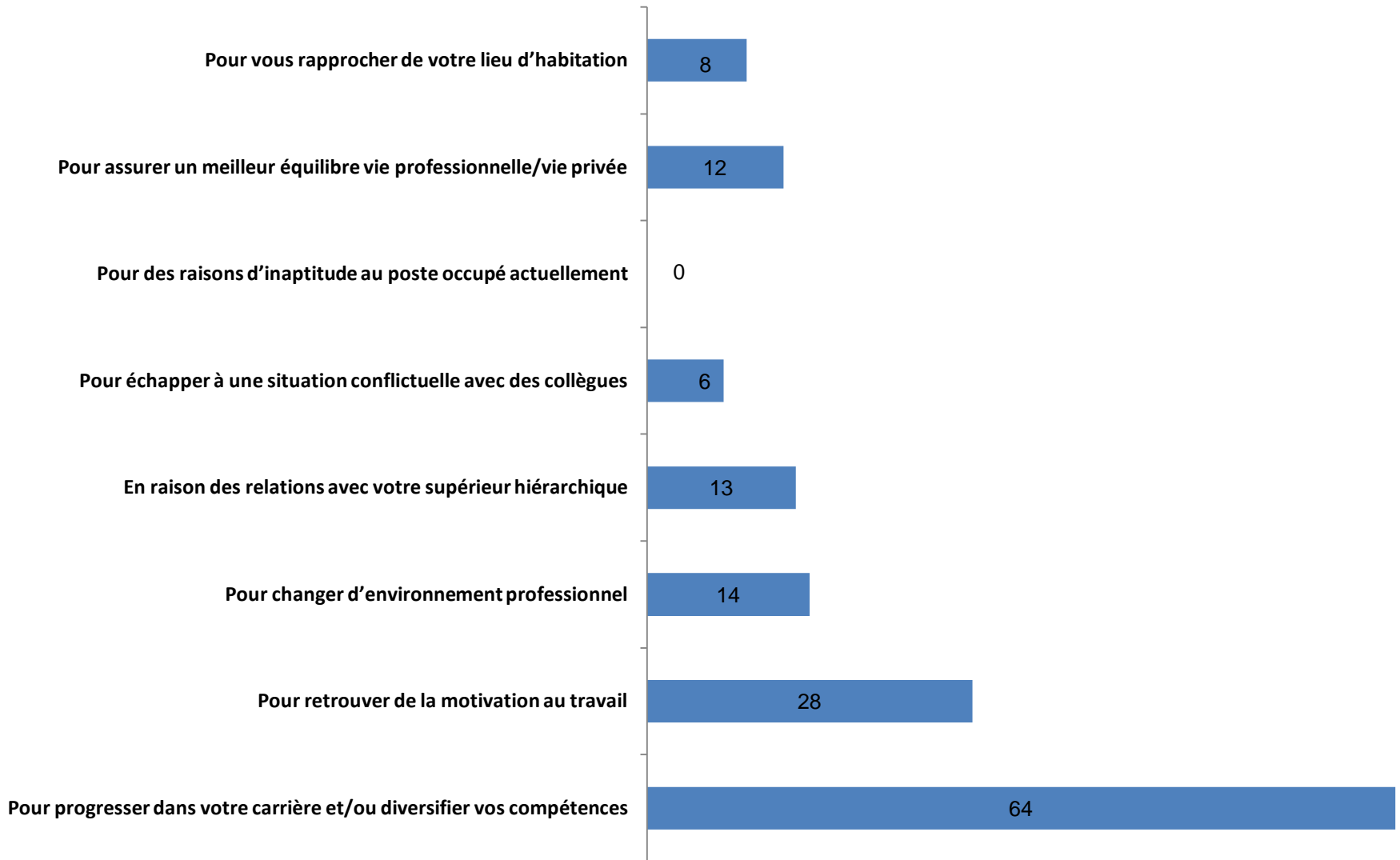
## Q32 - De manière générale, avez-vous le sentiment d'avoir fait l'objet d'un traitement équitable... ?



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

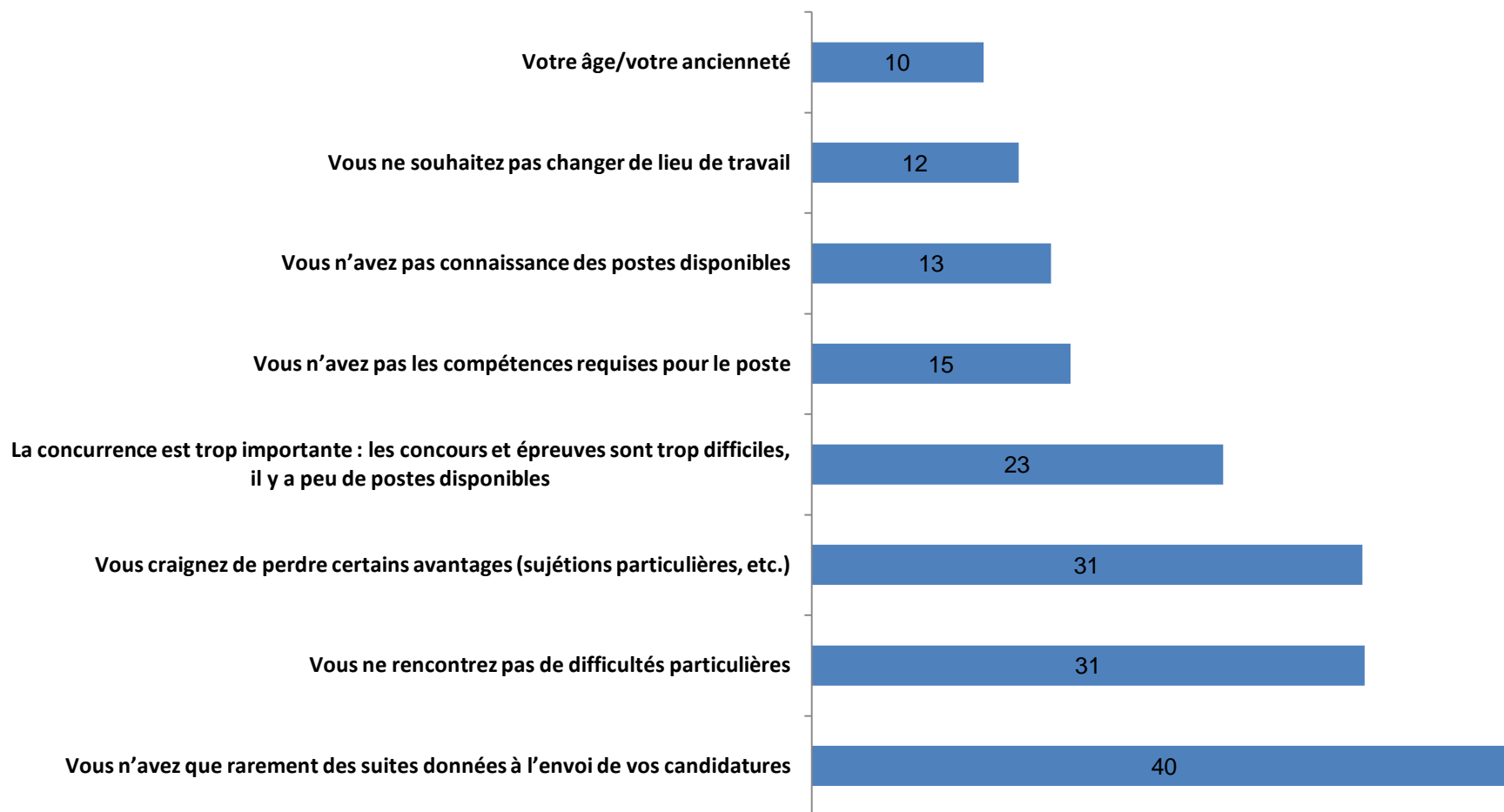


## Q34 - Vous souhaitez changer de poste, c'est... ?



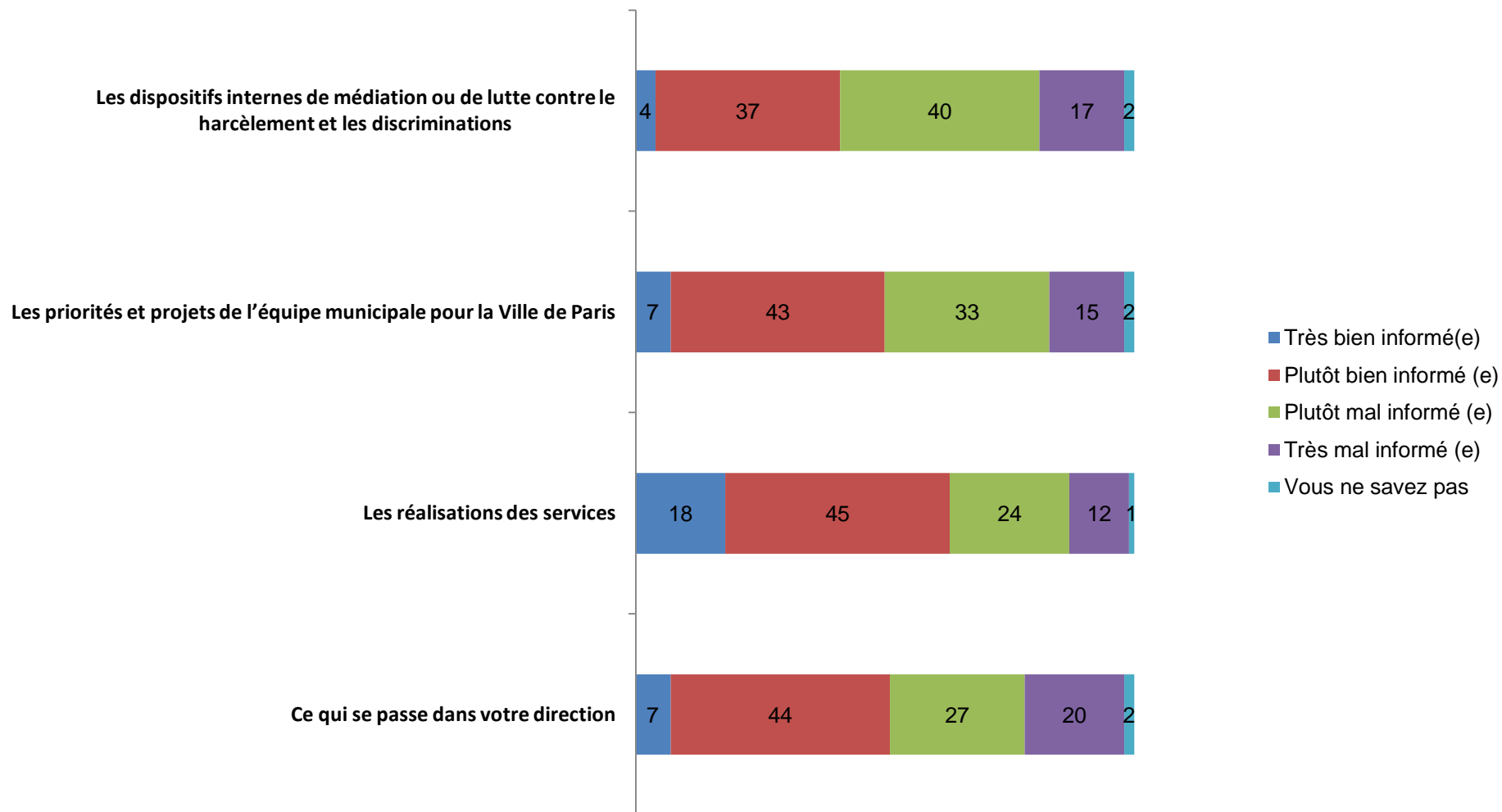


### Q35 - Vous souhaitez occuper un autre poste à la Ville de Paris. Parmi la liste suivante, quelles sont les difficultés que vous rencontrez pour réaliser cette mobilité ?

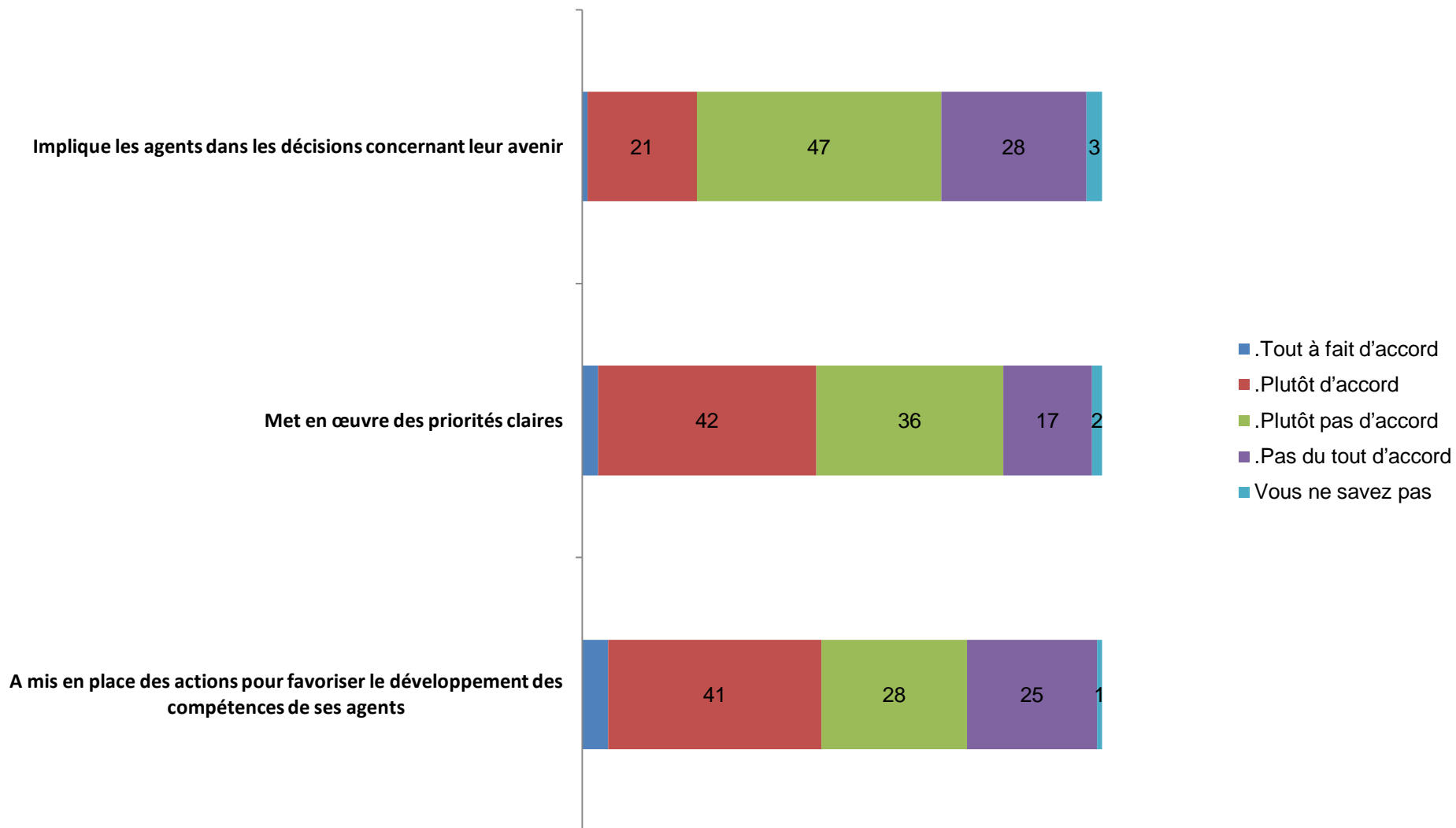


## **3 D - La perception des priorités de la Ville de Paris**

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

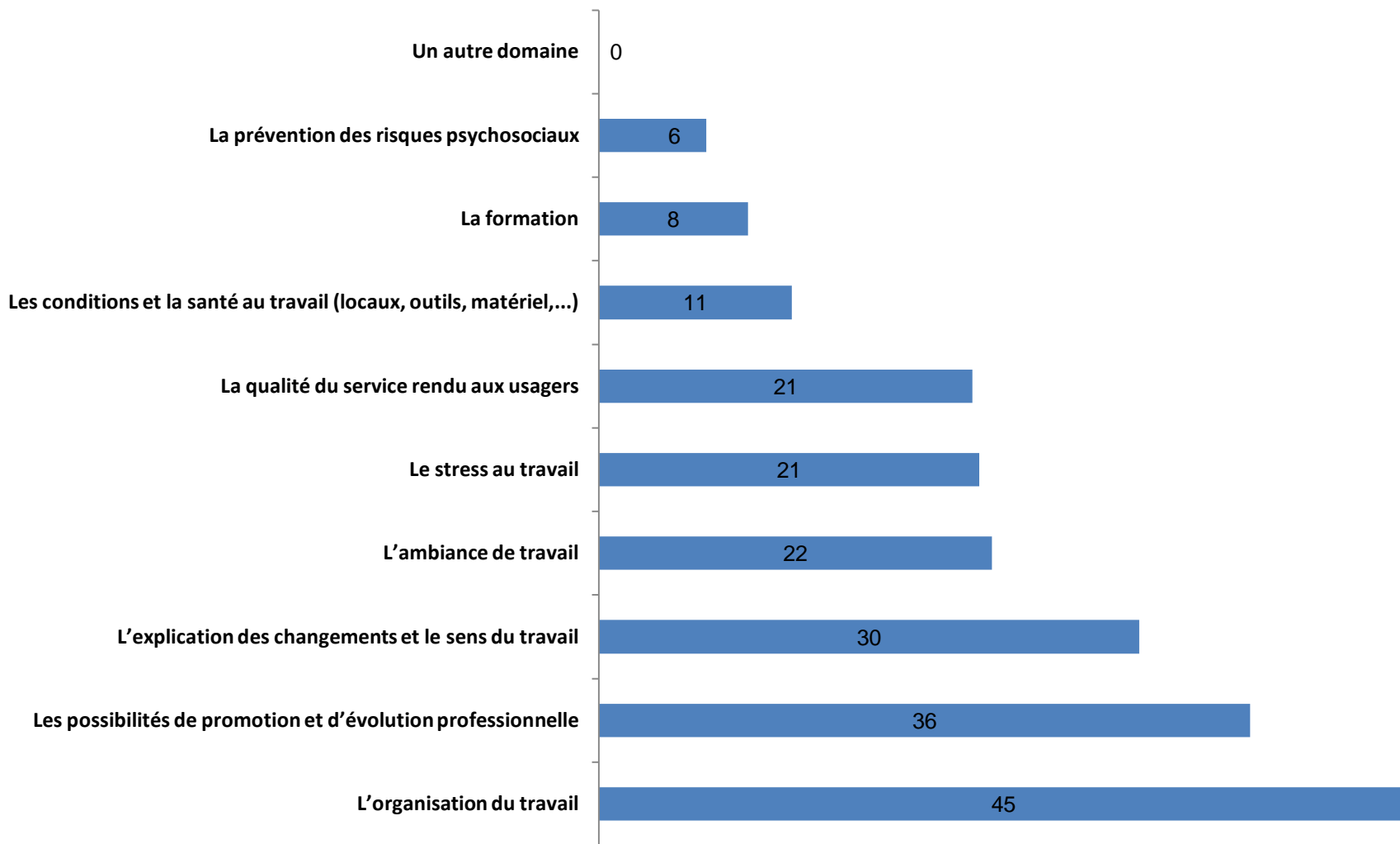


## Q37 - Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes : la Ville de Paris ... ?



## **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 %)