



Changements Organisationnels & Informatisation

le dispositif d'enquêtes sur les changements
organisationnels et l'informatisation



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



et LE DESCARTES la
29, PROMENADE MICHEL SIMON
93166, NOISY-LE-GRAND CEDEX
TÉLÉPHONE : (1) 45 92 68 00
TÉLÉCOPIE : (1) 49 31 02 44
<http://www.cee-recherche.fr>

Nom de la personne ayant répondu à ce questionnaire et susceptible de fournir des renseignements complémentaires :

Mme/ Mlle/ M. : _____

N° de téléphone : _____

Courriel : _____

Merci de retourner le questionnaire renseigné le 11 juin 2007 au plus tard en apportant une réponse, pour chaque question, à TOUTES les lignes présentées.

Les rubriques signalées d'un astérisque (*) sont commentées dans la notice jointe.

Cette enquête s'adresse à des directeurs d'administration centrale ou de services déconcentrés ou à leurs adjoints, ou, dans le cas de certains services déconcentrés, à des secrétaires généraux, lorsqu'il y en a.

Elle porte sur l'exercice concret des missions de votre direction. Dans le cas d'une direction centrale, il est demandé de répondre uniquement par rapport aux contours et missions spécifiques de celle-ci, à l'exclusion des contours et missions propres aux directions opérationnelles, autre direction d'administration centrale ou service déconcentré dont elle assure le pilotage.

Pour des questions plus techniques, comme par exemple celles de la partie C « Informatique », il est possible de se faire assister par les responsables des services concernés. La notice explicative jointe peut vous aider dans votre réponse.

Pour mesurer les évolutions récentes, nous vous interrogeons sur la situation de votre direction aujourd'hui et ce qu'elle était en 2003. On entendra pour 2003 le premier janvier 2003.

Cette enquête est réalisée dans le cadre du système statistique public. Elle a été reconnue d'intérêt général et est obligatoire. Les réponses seront traitées de façon anonyme et les résultats des traitements statistiques seront diffusés.

Le questionnaire est à retourner dans l'enveloppe T jointe. Nous avons confié la réalisation de cette enquête à la société TEST (contact : Emilie Servel - 01 30 84 97 97). Une version électronique du questionnaire est disponible sur simple demande à l'adresse mail suivante : ENQUETECOI@test-sa.com

Vu l'avis favorable du Conseil National de l'Information Statistique, cette enquête, reconnue **d'intérêt général et de qualité statistique, est obligatoire.**

Visa n°2007X105AU du Ministre de la Fonction publique et du Ministre de l'Économie, des finances et de l'industrie, valable pour l'année 2007.

Aux termes de l'article 6 de la loi n° 51-711 du 7 juin 1951 modifiée sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistique, les renseignements transmis en réponse au présent questionnaire sont confidentiels et destinés au Bureau des statistiques, des études et de l'évaluation de la DGAFP et ne sauraient en aucun cas être utilisés à des fins de contrôle fiscal ou de répression économique.

A – MISSIONS ET ORGANISATION DE VOTRE DIRECTION

1. EN 2003 ET AUJOURD'HUI, votre direction a-t-elle/ avait-elle dans ses attributions les missions suivantes :		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non	Oui	Non
<i>Attention : les directions dont la mission principale est une fonction support (exemple : direction chargée de la gestion du personnel d'un ministère) pourront éventuellement répondre « non » aux questions 1, les missions de type support étant proposées en question 2.</i>					
1.1	Production de décrets, de lois, de règlements, circulaires ou d'arrêtés	1	2	1	2
1.2	Suivi de la mise en œuvre de politiques publiques	1	2	1	2
1.3	Contrôle, vérification	1	2	1	2
1.4	Conseil, expertise, soutien aux entreprises, collectivités locales ou associations	1	2	1	2
1.5	Guichet, accueil du public (et autre « front-office »)	1	2	1	2
1.6	Traitement, gestion de dossiers ¹ (de particuliers, d'entreprises, ou de collectivités ...)	1	2	1	2
1.7	Service rendu (éducation, justice, santé, sécurité ...)	1	2	1	2
1.8	Etudes, recherche, prévision	1	2	1	2
1.9	Pilotage d'unités ou réseaux déconcentrés	1	2	1	2

¹ Traitement de dossiers en « back-office », ne pas tenir compte des traitements de dossiers réalisés directement par le guichet, le « front-office »

2. Et votre direction a-t-elle/ avait-elle dans ses attributions les fonctions supports suivantes :		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non	Oui	Non
2.1	Informatique, système d'information	1	2	1	2
2.2	Gestion du personnel, formation	1	2	1	2
2.3	Comptabilité, finances, budget	1	2	1	2
2.4	Juridique	1	2	1	2
2.5	Achat, approvisionnement, logistique, immobilier	1	2	1	2

3. Les relations suivantes sont-elles/ étaient-elles <u>IMPORTANTES*</u> pour votre activité ? Les relations de votre direction avec ...		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non	Oui	Non
3.1	... des particuliers	1	2	1	2
3.2	... des entreprises privées ou publiques	1	2	1	2
3.3	... des organismes publics (agences, établissements publics ...), ou paritaires (UNEDIC, CNAF...), des hôpitaux	1	2	1	2
3.4	... des collectivités locales	1	2	1	2
3.5	... d'autres administrations	1	2	1	2
3.6	... des organismes européens ou internationaux	1	2	1	2
3.7	... des experts et professionnels (techniques, juridiques, scientifiques, médicaux ... externes à l'administration)	1	2	1	2
3.8	... des associations, chambres de métiers, syndicats, élus, etc.	1	2	1	2

4. Votre direction a-t-elle/ avait-elle des (ou une) activités à un échelon ...		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non	Oui	Non
4.1	... international, européen	1	2	1	2
4.2	... national	1	2	1	2
4.3	... régional (ou zones de taille équivalente)	1	2	1	2
4.4	... départemental (ou zones de taille équivalente)	1	2	1	2
4.5	... local	1	2	1	2

		Aujourd'hui	En 2003
		5.	Quel est/ était le nombre de niveaux hiérarchiques* dans votre direction ?

6. Quelle est AUJOURD'HUI l'importance, pour votre direction, des objectifs d'amélioration suivants ?		Nulle ou très faible	Faible	Forte	Très forte
6.1	La qualité de la prestation de service	1	2	3	4
6.2	La réduction des charges ou des coûts	1	2	3	4
6.3	L'exercice de nouvelles missions, l'offre de nouveaux services	1	2	3	4
6.4	La transparence des objectifs, méthodes, procédures	1	2	3	4
6.5	L'égalité dans le traitement des publics ou des dossiers	1	2	3	4

7. Et quelle est l'importance des moyens suivants ?		Nulle ou très faible	Faible	Forte	Très forte
7.1	La modernisation technologique (y compris informatique)	1	2	3	4
7.2	Le développement ou le maintien des compétences	1	2	3	4
7.3	La motivation du personnel	1	2	3	4
7.4	La standardisation des procédures et des méthodes de travail	1	2	3	4
7.5	La sous-traitance ou la délégation de certaines fonctions	1	2	3	4
7.6	La réduction des délais (de traitement, de réponse, de livraison ...)	1	2	3	4
7.7	L'adaptation aux différents publics	1	2	3	4
7.8	La simplification, la lisibilité pour les usagers	1	2	3	4
7.9	La participation des usagers ou des partenaires	1	2	3	4

8. DEPUIS 2003, dans quelle mesure l'activité de votre direction a-t-elle été affectée par ...		Nulle ou très faible	Faible	Forte	Très forte
8.1	... des changements dans la réglementation européenne ?	1	2	3	4
8.2	... la mise en place de la LOLF ?	1	2	3	4
8.3	... d'autres changements législatifs ou réglementaires (y compris décentralisation, création de nouvelles structures ...) ?	1	2	3	4
8.4	... des événements imprévus (crise humaine ou naturelle, catastrophe ...) ?	1	2	3	4
8.5	... une évolution dans les technologies ou les procédés disponibles sur le marché ?	1	2	3	4
8.6	... l'évolution du public (changement des caractéristiques, des attentes ou du comportement du public) ?	1	2	3	4
8.7	... la concurrence avec le privé ?	1	2	3	4

9. DEPUIS 2003, dans quelle mesure ...		Nulle ou très faible	Faible	Forte	Très forte
9.1	... les métiers ou fonctions exercés dans votre direction ont-ils évolué ?	1	2	3	4
9.2	... l'organigramme de votre direction a-t-il été modifié ?	1	2	3	4

B – PARTENARIATS, MODERNISATION ET RÉFORME ADMINISTRATIVE

10. DEPUIS 2003, certaines activités de votre direction ont-elles été transférées ou sous-traitées ...		Oui	Non
10.1	... à des collectivités locales ?	1	2
10.2	... à d'autres administrations de l'Etat (y compris au sein du même ministère) ?	1	2
10.3	... à des organismes publics (agences, établissements publics ...) ?	1	2
10.4	... au secteur privé ?	1	2
10.5	... au secteur associatif ?	1	2

		Oui	Non
11.	DEPUIS 2003, certaines activités de votre direction ont-elles été supprimées (sans transfert), ont-elles disparu ?	1	2

		Oui	Non
12.	DEPUIS 2003, votre direction a-t-elle été fusionnée, pour au moins une partie de ses activités, avec un autre service ?	1	2

		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non	Oui	Non
13.	AUJOURD'HUI ET EN 2003, votre direction est-elle/ était-elle en partenariat avec d'autres administrations ?	1	2	1	2

		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non	Oui	Non
14.	Votre direction est-elle/ était-elle en partenariat avec des prestataires, sous la forme suivante :				
14.1	Délégation de service public ou contrat de concession ?	1	2	1	2
14.2	Contrat de partenariat* ?	1	2	1	2
14.3	Autres contrats de long terme * ?	1	2	1	2

		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non	Oui	Non
15.	Votre direction dispose-t-elle/ disposait-elle d'un système de tableaux de bord ou de reporting alimenté à un rythme au moins annuel ...				
15.1	... pour le suivi interne de l'activité ?	1	2	1	2
15.2	... pour le suivi des indicateurs LOLF ?	1	2		
15.3	... pour d'autres besoins externes (cour des comptes, autre administration ou partenaire ...) ?	1	2	1	2

		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non	Oui	Non
16.	Votre direction rend-elle/ rendait-elle public des indicateurs sur son activité (plaquette, bilan d'activité sur site Internet ...) ?	1	2	1	2

		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non	Oui	Non
17.	Votre direction ...				
17.1	... a-t-elle elle-même signé un contrat d'objectif ou de progrès ?	1		2	
17.2	... est-elle incluse dans un contrat d'objectif ou de progrès signé à un niveau plus élevé ?	1		2	
17.3	En quelle année le premier contrat a-t-il été signé :				-

		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non	Oui	Non
18.	DEPUIS 2003, votre direction a-t-elle été (ou est-elle encore) ...				
18.1	... expérimentale pour la mise en place de nouveaux outils ou dispositifs de gestion ?	1		2	
18.2	... expérimentale pour la mise en place de nouveaux outils ou dispositifs informatiques ?	1		2	
18.3	... expérimentale pour la mise en place de nouveaux outils ou dispositifs de relation avec les usagers ?	1		2	
18.4	... membre d'un groupe de pilotage dans le cadre de la réforme administrative ?	1		2	

C – L'INFORMATIQUE ET LES SYSTÈMES D'INFORMATION DE VOTRE DIRECTION

		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non	Oui	Non
19.	AUJOURD'HUI ET EN 2003, votre direction utilise-t-elle/ utilisait-elle les technologies de l'information et de la communication suivantes ?				
19.1	Accès Internet	1	2	1	2
19.2	Site Web (en propre ou partagé)*	1	2	1	2
19.3	Réseau local*	1	2	1	2
19.4	Intranet *	1	2	1	2
19.5	Extranet*	1	2	1	2
19.6	EDI* (hors Internet) ou autres liaisons informatiques spécifiques*	1	2	1	2
19.7	Messagerie électronique pour tous les postes de travail	1	2	1	2

		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non	Oui	Non
20.	Votre service ou direction dispose-t-elle des types de connexion à Internet suivants ?				
20.1	Connexion RNIS/ ISDN*	1	2	1	2
20.2	DSL (ADSL, SDSL, etc.)*	1	2	1	2
20.3	Autres connexions fixes (ex. câble)*	1	2	1	2
20.4	Connexion sans fil, Wi Fi (ex. satellite, Internet sur téléphone mobile)	1	2	1	2

21. Votre direction utilise-t-elle/ utilisait-elle les outils suivants ?		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non	Oui	Non
21.1	Outils d'archivage et de recherche automatisée des données (GED*, outil de gestion des connaissances*, etc.)	1	2	1	2
21.2	Outils d'analyse des données (analyse statistique*, outils décisionnels*, etc.)	1	2	1	2
21.3	Outils de travail collaboratif ou de gestion de projet* (groupware, visioconférence, etc.)	1	2	1	2
21.4	Outils d'interfaçage de bases de données et d'applications (EAI*, SOA*, Services Web*, etc.)	1	2	1	2
21.5	Outils de modélisation et d'automatisation des processus (Workflow*, BPM*, etc.)	1	2	1	2

22. Votre direction utilise-t-elle/ utilisait-elle des bases de données centrales (ou locales mais interconnectées) dans les domaines suivants ?		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non	Oui	Non
22.1	Contrôle, vérification, ou suivi de la mise en œuvre de politiques publiques	1	2	1	2
22.2	Guichet, accueil du public, (et autre « front-office »)	1	2	1	2
22.3	Traitement, gestion de dossiers (de particuliers, d'entreprises ...)	1	2	1	2
22.4	Etudes, recherche, prévision	1	2	1	2
22.5	Gestion du personnel, formation	1	2	1	2
22.6	Comptabilité, finance, contrôle de gestion	1	2	1	2
22.7	D'autres domaines (préciser) : _____	1	2	1	2

23. Quels types d'applications informatiques votre direction utilise-t-elle/ utilisait-elle pour les fonctions suivantes ? <i>(Plusieurs réponses possibles)</i>	Aujourd'hui				En 2003				
	PGI/ERP*	Progiciel du marché*	Application «maison»*	Fonction non informatisée ou absente	PGI/ERP*	Progiciel du marché*	Application «maison»*	Fonction non informatisée ou absente	
23.1	... le contrôle, la vérification, l'expertise, ou le suivi de la mise en œuvre de politiques publiques	1	2	3	4	1	2	3	4
23.2	... le guichet, l'accueil du public (et autre « front-office »)	1	2	3	4	1	2	3	4
23.3	... le traitement, la gestion de dossiers (de particuliers, d'entreprises ...)	1	2	3	4	1	2	3	4
23.4	... les études, la recherche, la prévision	1	2	3	4	1	2	3	4
23.5	... la gestion du personnel, la formation	1	2	3	4	1	2	3	4
23.6	... la comptabilité, la finance, le contrôle de gestion	1	2	3	4	1	2	3	4
23.7	.. d'autres fonctions (achats, ventes, logistique ...) (préciser) : _____	1	2	3	4	1	2	3	4

D – RELATIONS DE VOTRE DIRECTION AVEC LES USAGERS

Si votre direction est en contact direct avec des usagers (particuliers ou entreprises), veuillez répondre aux questions suivantes (24 à 27). Sinon, allez directement à la question 28.

24. DEPUIS 2003, les relations de votre direction avec les usagers ont-elles été modifiées en raison des situations suivantes ?		Oui	Non
24.1	Précarisation, fragilisation ou marginalisation des usagers (ou d'une partie d'entre eux)	1	2
24.2	Complexité accrue des dossiers traités (en dehors des effets de la précarisation ou fragilisation des usagers)	1	2
24.3	Affaire(s) portées en justice ¹	1	2
24.4	Affaire(s) médiatisées, rendue publique	1	2
24.5	Intervention(s) d'associations d'usagers, de groupes de pression	1	2
24.6	Augmentation de la demande	1	2

¹ Exclure l'activité cœur du métier. Ne prendre en compte que les affaires dont votre administration est l'une des parties.

25. AUJOURD'HUI ET EN 2003, votre direction utilise-t-elle/ utilisait-elle pour ses relations avec les usagers, les dispositifs suivants ?		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non (ou sans objet)	Oui	Non (ou sans objet)
25.1	Un centre de contact ou d'appel destiné au public	1	0	1	0
25.2	L'accueil du public ou la réponse à la demande, conjointement avec d'autres administrations (guichet unique, « maison de l'emploi »...)	1	0	1	0
25.3	Des horaires d'ouverture au public élargis ou adaptés (exemples : le samedi après midi, des nocturnes)	1	0	1	0
25.4	Des différenciations de tarifs selon les publics ou les horaires	1	0	1	0
25.5	La recherche des ayant-droits d'une prestation (afin de limiter le « non recours »)	1	0	1	0

26. Votre direction utilise-t-elle/ utilisait-elle, concernant la qualité du service rendu aux usagers, les dispositifs suivants ?		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non (ou sans objet)	Oui	Non (ou sans objet)
26.1	La certification ou labellisation de la qualité des services rendus (NF, etc.)	1	0	1	0
26.2	L'établissement ou le suivi d'une charte de qualité (charte Marianne, FQP, etc.)	1	0	1	0
26.3	L'engagement contractuel à traiter un dossier dans un délai limité	1	0	1	0
26.4	Des enquêtes de satisfaction des usagers	1	0	1	0
26.5	Des contrôles ou audits de la qualité du service	1	0	1	0

27. Votre direction utilise-t-elle/ utilisait-elle pour ses relations avec les usagers, les dispositifs informatiques ou de communication suivants ?		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non (ou sans objet)	Oui	Non (ou sans objet)
27.1	Des informations accessibles au public sur le site Web (en propre ou partagé)	1	0	1	0
27.2	La délivrance en ligne d'un service, via Internet, EDI ou d'autres liaisons informatiques (e-administration)	1	0	1	0
27.3	La possibilité pour les usagers de suivre leur dossier via Internet	1	0	1	0
27.4	D'autres outils de gestion informatique intégrée de la relation usager (autres outils de CRM*)	1	0	1	0
27.5	Des bornes télématiques, des guichets automatiques	1	0	1	0

E – ACHATS, PRODUCTION DES SERVICES ET RESSOURCES HUMAINES

28. Votre direction utilise-t-elle/ utilisait-elle pour ses relations avec ses fournisseurs, les dispositifs suivants :		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non (ou sans objet)	Oui	Non (ou sans objet)
28.1	Obligation de passer certains marchés auprès de fournisseurs référencés	1	0	1	0
28.2	Obligations contractuelles pour certains fournisseurs de livrer le produit ou de réaliser la prestation dans un délai limité	1	0	1	0
28.3	Système d'appel d'offre électronique (e-achat public)	1	0	1	0

29. Dans son activité d'exploitation ou de production de services, votre direction utilise-t-elle/ utilisait-elle les dispositifs suivants ?		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non (ou sans objet)	Oui	Non (ou sans objet)
29.1	Certification ou accréditation portant sur le système qualité, les compétences technique ou la sécurité (ex : ISO 9001*, EAQF*, etc.)	1	0	1	0
29.2	Audits sur les coûts, les procédures	1	0	1	0
29.3	Gestion automatisée des processus	1	0	1	0
29.4	Méthodes formalisées de résolution de problèmes*, analyse de la valeur*, analyse fonctionnelle* (ex : analyse des causes, MARP, PERT, FAST, etc.)	1	0	1	0
29.5	« Flux tendu », délais de production impératifs*	1	0	1	0
29.6	Equipes ou groupes de travail autonomes* (par exemple dans le cadre d'un management de projet)	1	0	1	0

30. Dans votre direction, qui ... <i>(Plusieurs réponses possibles)</i>		Aujourd'hui				En 2003			
		La hiérarchie (de la direction)	Les agents eux-mêmes	Un service spécialisé, intervenant extérieur	La loi, un règlement, circulaire, décret	La hiérarchie (de la direction)	Les agents eux-mêmes	un service spécialisé, intervenant extérieur	La loi, un règlement, circulaire, décret
30.1	... définit/ définissait les procédures et les modes opératoires ?	1	2	3	4	1	2	3	4
30.2	... détermine/ déterminait les horaires et le temps de travail ?	1	2	3	4	1	2	3	4
30.3	... répartit/ répartissait le travail au sein des équipes ?	1	2	3	4	1	2	3	4
30.4	... forme/ formait les agents ?	1	2	3	4	1	2	3	4
30.5	... contrôle/ contrôlait les résultats du travail ?	1	2	3	4	1	2	3	4

31. Votre service ou direction utilise-t-il/ utilisait-t-il des outils GRH suivants ?		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non	Oui	Non
31.1	Gestion prévisionnelle des ressources humaines (GPRH ou GPEEC)	1	2	1	2
31.2	Référentiel de compétences ou de métiers (diplômes, formations, qualifications ...)	1	2	1	2
31.3	Un système d'affichage des postes vacants à l'ensemble du personnel	1	2	1	2
31.4	Un dispositif de mutation sur fiches de postes profilés*	1	2	1	2
31.5	Un dispositif d'aide à l'évolution des métiers ou des fonctions (bilan de compétences, formations, offres d'emploi)	1	2	1	2
31.6	Un dispositif de conseil de carrière ou d'aide à la préparation de concours	1	2	1	2

32. Votre service ou direction fait-elle/ faisait-elle passer des entretiens annuels d'évaluation pour les catégories de personnel suivantes ?		Aujourd'hui		En 2003	
		Oui	Non	Oui	Non
32.1	Cadres A	1	2	1	2
32.2	Cadres B	1	2	1	2
32.3	Cadres C	1	2	1	2
32.4	Contractuels cadres	1	2	1	2
32.5	Contractuels non cadres	1	2	1	2

33. AUJOURD'HUI, dans quelle mesure votre direction éprouve-t-elle des difficultés d'évolution vers de nouveaux métiers ou d'adaptation (à de nouvelles procédures, de nouveaux outils, de nouveaux métiers) du personnel ... <i>Si pas de personnel dans cette spécialité : sans objet.</i>		Nulle ou très faible	Faible	Forte	Très forte	Sans objet
33.2	... niveau cadre A (hors informatique)	1	2	3	4	0
33.3	... niveau cadre B (hors informatique)	1	2	3	4	0
33.4	... niveau cadre C	1	2	3	4	0

34. Et dans quelle mesure votre direction éprouve-t-elle des difficultés de recrutement de fonctionnaires ou contractuels ... <i>Si pas de besoin de recrutement : sans objet.</i>		Nulle ou très faible	Faible	Forte	Très forte	Sans objet
34.2	... niveau cadre A (hors informatique)	1	2	3	4	0
34.3	... niveau cadre B (hors informatique)	1	2	3	4	0
34.4	... niveau cadre C	1	2	3	4	0

35. DEPUIS 2003, des agents de votre direction ont-ils perçu ...		Oui	Non
35.1	... une prime liée à la performance : cadres A	1	2
35.2	... une prime liée à la performance : autres catégories	1	2
35.3	... une prime liée à l'effort, la manière de servir : cadres A	1	2
35.4	... une prime liée à l'effort, la manière de servir : autres catégories	1	2
35.5	... une prime liée au développement des compétences	1	2

F – BILAN SUR LES CHANGEMENTS

36. DEPUIS 2003, votre direction a-t-elle eu recours à des prestations de conseil externe ou à des groupes de projet en interne pour améliorer les fonctions suivantes ¹ ?		Recours à des prestations de conseil externe			Recours à un groupe de projet interne		
		Oui	Non	Sans objet	Oui	Non	Sans objet
36.1	... le contrôle, la vérification, l'expertise ou le suivi de la mise en œuvre de politiques publiques	1	2	0	1	2	0
36.2	... le guichet, l'accueil du public, (et autre « front-office »)	1	2	0	1	2	0
36.3	... le traitement, la gestion de dossiers (de particuliers, d'entreprises ...)	1	2	0	1	2	0
36.4	... les études, la recherche, la prévision	1	2	0	1	2	0
36.5	... l'informatique, le système d'information	1	2	0	1	2	0
36.6	... la gestion du personnel, la formation	1	2	0	1	2	0
36.7	... la comptabilité, la finance, le contrôle de gestion	1	2	0	1	2	0
36.8	... d'autres domaines (achats, ventes, logistique ...)	1	2	0	1	2	0

¹ Entourez le code correspondant à "sans objet" si la fonction n'existe pas, si il n'y a aucune évolution ou encore aucun projet d'évolution.

CONCERNANT LA LOLF :

37. Pour la mise en œuvre de la LOLF, votre direction utilise-t-elle ou a-t-elle utilisé les moyens suivants ?		Oui	Non
37.1	Groupe de travail ou de suivi en interne	1	2
37.2	Mission confiée à un (des) cadre(s) en interne	1	2
37.3	Recours à l'Intranet ou Internet (espace Questions-réponses)	1	2
37.4	Recours à un consultant externe	1	2
37.5	Actions de formation du personnel	1	2
37.6	Réorganisation de services	1	2

38. Dans quelle mesure votre direction rencontre-t-elle les obstacles suivants dans la mise en œuvre de la LOLF ?		Nulle ou très faible	Faible	Forte	Très forte	Sans objet
38.1	Objectifs insuffisamment définis ou déclinés	1	2	3	4	0
38.2	Difficultés de la mise en œuvre budgétaire	1	2	3	4	0
38.3	Difficultés de la gestion du personnel	1	2	3	4	0
38.4	Délais trop justes ou temporalités différentes entre les décisions politiques et le changement d'organisation ou d'outils	1	2	3	4	0
38.5	Problèmes informatiques	1	2	3	4	0
38.6	Autres problèmes techniques (comptables ...)	1	2	3	4	0
38.7	Difficulté d'adaptation, d'appropriation ou d'utilisation par les agents	1	2	3	4	0
38.8	Conflit interne	1	2	3	4	0
38.9	Conflit avec l'extérieur (usagers, prestataires, partenaires, élus, etc.)	1	2	3	4	0

39. Et, toujours pour la mise en œuvre de la LOLF, dans quelle mesure votre direction rencontre-t-elle les obstacles suivants ?		Nulle ou très faible	Faible	Forte	Très forte	Sans objet
39.1	Difficultés dans la construction d'indicateurs pertinents de performance	1	2	3	4	0
39.2	Incompatibilité de la gestion par la masse salariale et de la gestion par corps et grades	1	2	3	4	0

40. À quel service appartient le(s) répondant(s) au questionnaire ?		Répondant principal	Autres services consultés ¹
40.1	Direction générale	1	2
40.2	Ressources humaines	1	2
40.3	Informatique, système d'information	1	2
40.4	Finances, comptabilité	1	2
40.5	Autre service (préciser) : _____	1	2

¹ (Plusieurs réponses sont possibles)

La Statistique Publique vous remercie de votre participation à cette enquête.