



**MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle du numérique
**Baromètre numérique de l'agent
Résultats 2020**

Sommaire

LA MÉTHODOLOGIE **p.3**

LES RÉSULTATS **p.7**

La synthèse des résultats *p.8*

1 - La maîtrise de l'environnement numérique **p.9**

2 - Les équipements numériques utilisés **p.13**

3 - La connectivité **p.23**

4 - Les outils, les applications et la sécurité **p.26**

5 - L'assistance, la formation et l'accompagnement **p.30**

6 - La conclusion **p.36**

La méthodologie

La méthodologie de la consultation



LE PROTOCOLE

Le Baromètre numérique de l'agent 2020 est **une consultation auprès des agents de l'administration centrale et déconcentrée de l'Etat** qui vise à mesurer la qualité du service rendu par les services numériques ministériels et interministériels.

Cette population a été sollicitée directement par la direction interministérielle du numérique (DINUM). Sur les 509 491 **personnes qui ont été contactées** et invitées à participer à la consultation, **72 829 personnes ont répondu**, soit 14,3% des personnes contactées.

La participation à cette consultation était volontaire et facultative et seuls ont été pris en compte dans l'analyse statistique les questionnaires intégralement complétés. Aucun répondant n'a été identifié ni ses réponses individuelles analysées. Le questionnaire a été traité uniquement sous forme statistique avec un seuil de 10 répondants minimum.



LE MODE D'INTERROGATION

Les participants ont répondu à la consultation en ligne.



LES DATES DE LA CONSULTATION

La consultation a été accessible **du 1^{er} au 29 septembre 2020**.



Le traitement de cette étude a été réalisé en appliquant les procédures et règles de la norme **ISO 20252**.

Participation par ministère

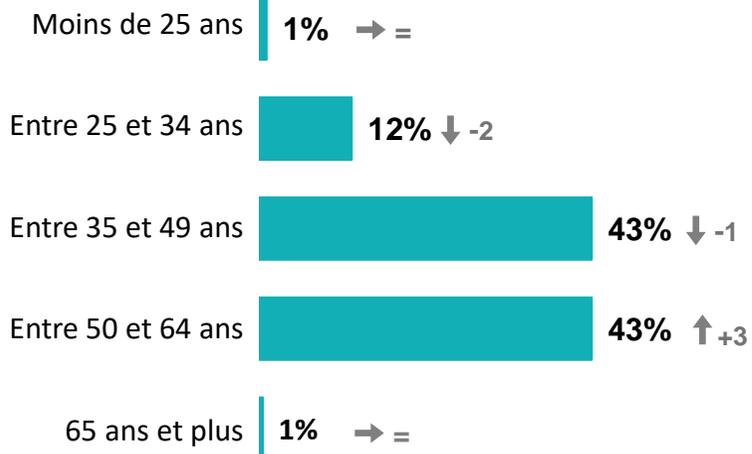
Ministère	Effectif de répondants	% taux de participation	Evolution du taux de participation depuis 2019
Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance	26 030	19%	-7 points
Ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse ou Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation	14 299	21%	+4 points
Ministère de la Justice	9 380	11%	-6 points
Ministère de l'Intérieur	6 981	5%	-1 point
Ministère de la Transition écologique ou Ministère de la Mer ou Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales	4 959	21%	-3 points *
Ministères des Solidarités et de la Santé ou Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion ou Ministère des Sports	4 100	34%	+9 points **
Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation	3 073	20%	-4 points
Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères	1 983	17%	-7 points
Ministère de la Culture	1 072	18%	-5 points
Ministère des Armées	448	16%	Non interrogé en 2019
Services du Premier Ministre	387	15%	-1 point
Ministère de la Transformation et de la Fonction publique	117	33%	Non interrogé en 2019
	72 829	14%	-3 points

* / ** Entre 2019 en 2020, le périmètre de ces deux ministères a été modifié.

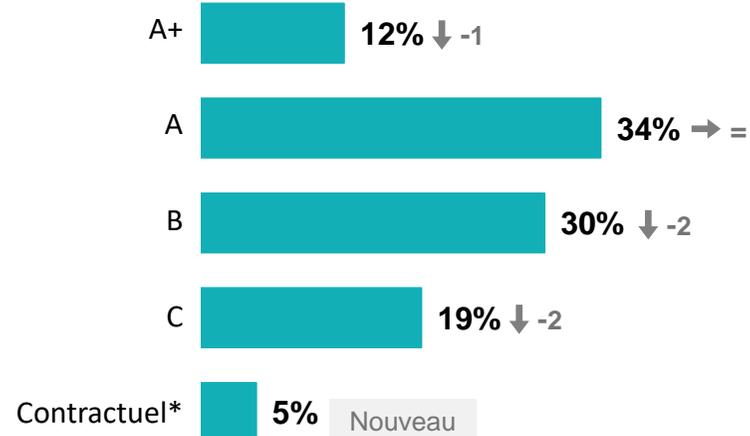
* En 2019, le ministère concerné était celui de la Transition écologique et solidaire ** En 2019, il s'agissait des ministères chargés des Affaires sociales

Le profil des personnes interrogées

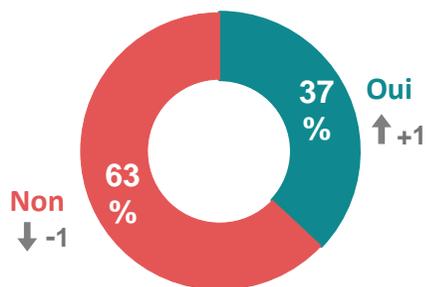
Age



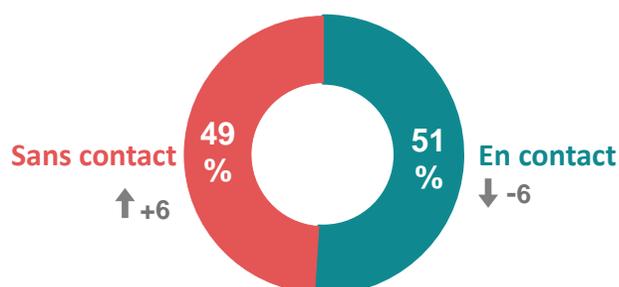
Catégorie professionnelle



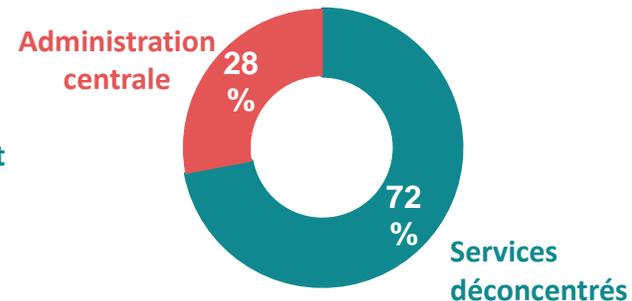
Fonction encadrement



Interaction avec le public



Appartenance



* Les agents avaient le choix entre déclarer leur catégorie d'appartenance ou leur statut.

↑↓ Evolution depuis 2019

Les résultats

Synthèse des résultats

Périmètre

12 ministères pris en compte
(vs 10 en 2019)

509 491 agents consultés ↓ +6%
(vs 480 086 en 2019)

72 829 agents répondants soit ↓ -4 pts
14% de taux de réponse
(vs 18% en 2019)

Equipement

Ordinateur fixe	62%	↓ -9
Ordinateur portable	50%	↑ +10
Smartphone	23%	↓ -2
Tablette	3%	↓ -1

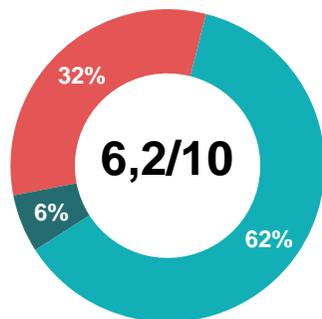
Mobilité

37% pratiquent le télétravail
au moins une fois par an
(habituellement, hors période liée
à la pandémie)

68% estiment être équipés
pour le travail à distance

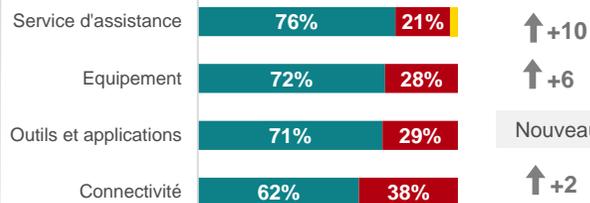
Satisfaction

Note de satisfaction globale
de son environnement numérique
de travail



■ Entre 1 et 5 ■ Entre 6 et 8 ■ Entre 9 et 10

Assistance, applications, connectivité



■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Non concerné

Maîtrise et Accompagnement



91% déclarent bien maîtriser leur
environnement numérique de travail ↑ +4
(vs 87% en 2019)

47%

des agents expriment un souhait
de formation ou d'accompagnement,
en priorité sur :

Les outils
bureautiques
49%

Les outils
collaboratifs
44%

Les
visioconférences
et web
conférences
34%

Besoins d'améliorations prioritaires

Ordinateur fixe :

Rapidité de traitement, vitesse au démarrage, absence de bugs

Ordinateur portable :

Rapidité de traitement, taille de l'écran, vitesse au démarrage

Smartphone :

Applications et outils disponibles, autonomie, accès au réseau

Connectivité :

Débit du réseau, disponibilité du réseau, politique de filtrage d'internet

Applications :

Outils d'envoi de fichiers volumineux (28%), outils bureautiques, outils de visioconférence et web conférences

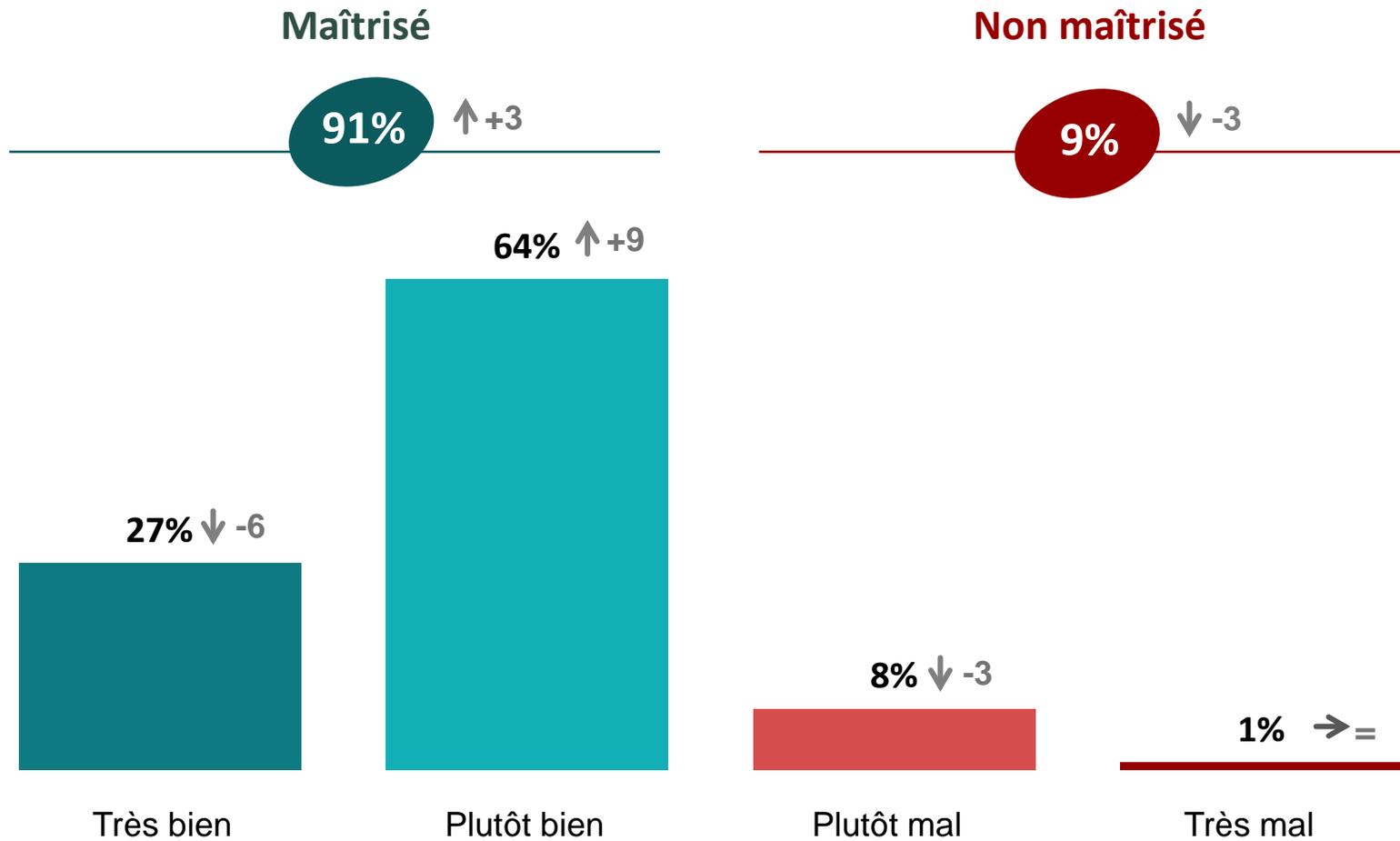
76% estiment que les contraintes de sécurité des équipements
freinent leurs activités quotidiennes ↑↓ Evolution depuis 2019

01

La maîtrise de l'environnement numérique

La maîtrise de l'environnement numérique

Q. De manière générale, diriez-vous que vous maîtrisez votre environnement numérique (applications et équipement) ?*



* En 2019, la question posée était :

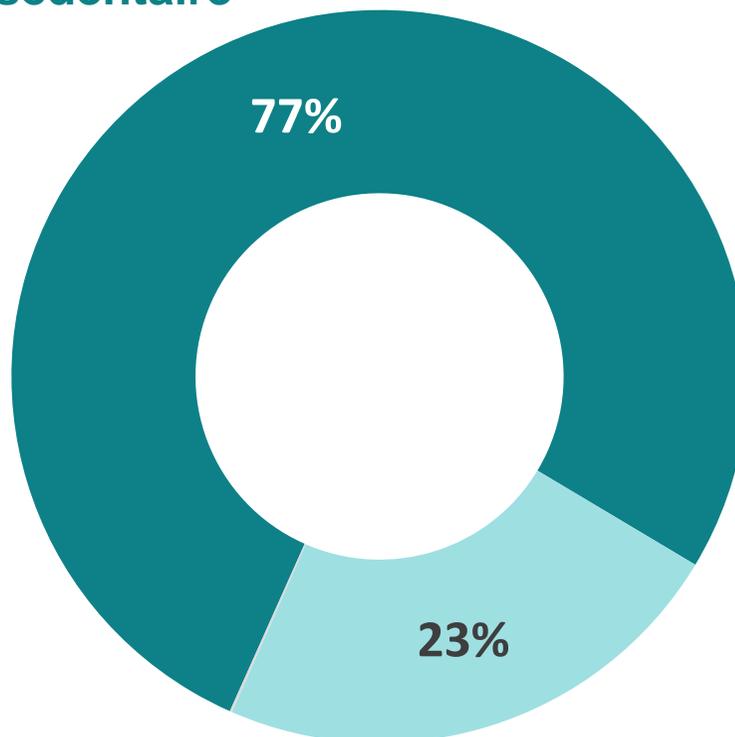
« De manière générale, diriez-vous que vous maîtrisez les outils numériques (ordinateurs, tablette, téléphone portable...) ? »

↑ ↓ Evolution depuis 2019

Le mode de travail

Q. Dans votre travail, en règle générale, diriez-vous que vous êtes... ?

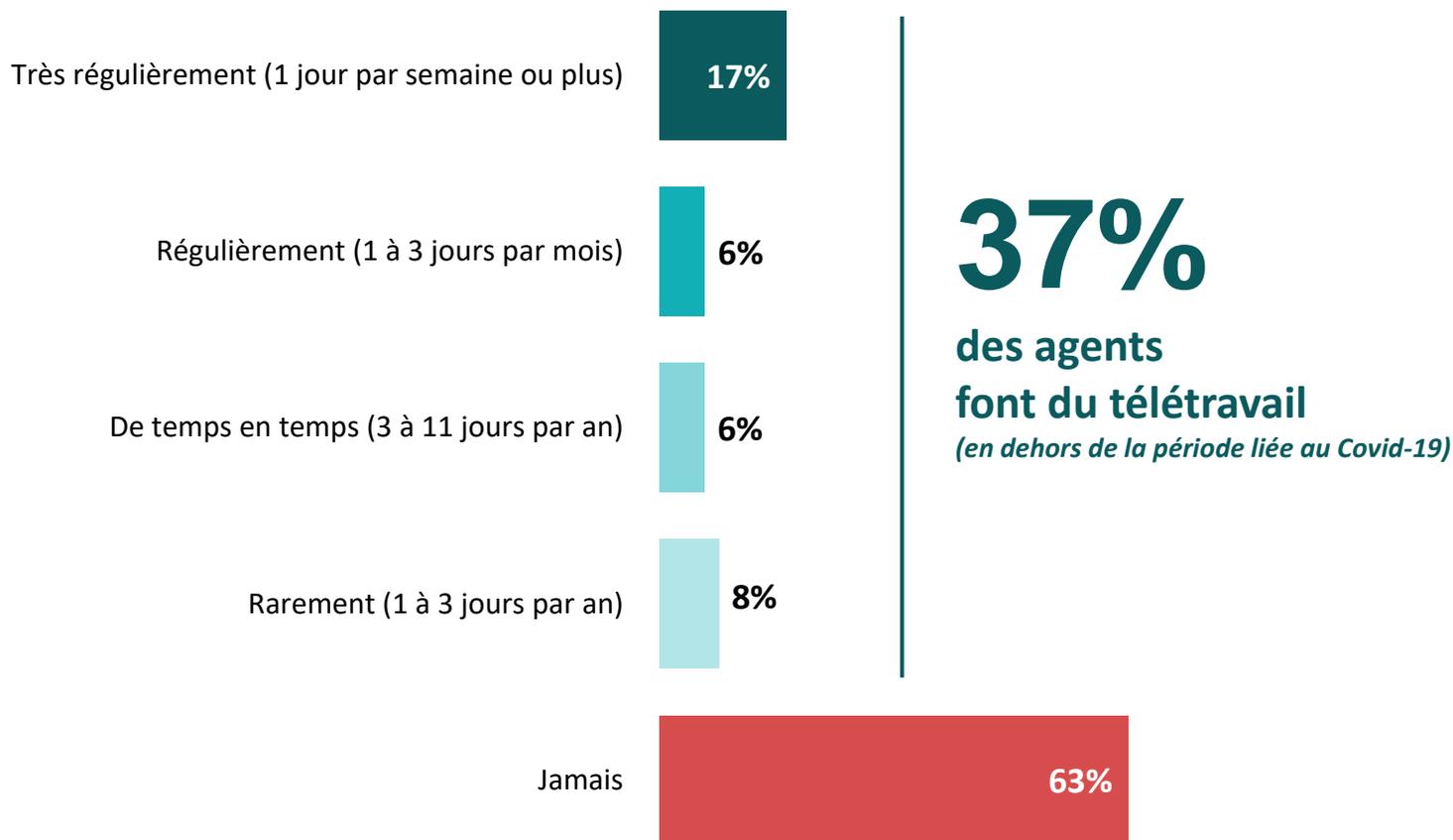
Majoritairement sédentaire



Majoritairement nomade

La fréquence de télétravail

Q. Dans le cadre de votre activité, faites-vous du télétravail (en dehors de la période liée au Covid-19) ?

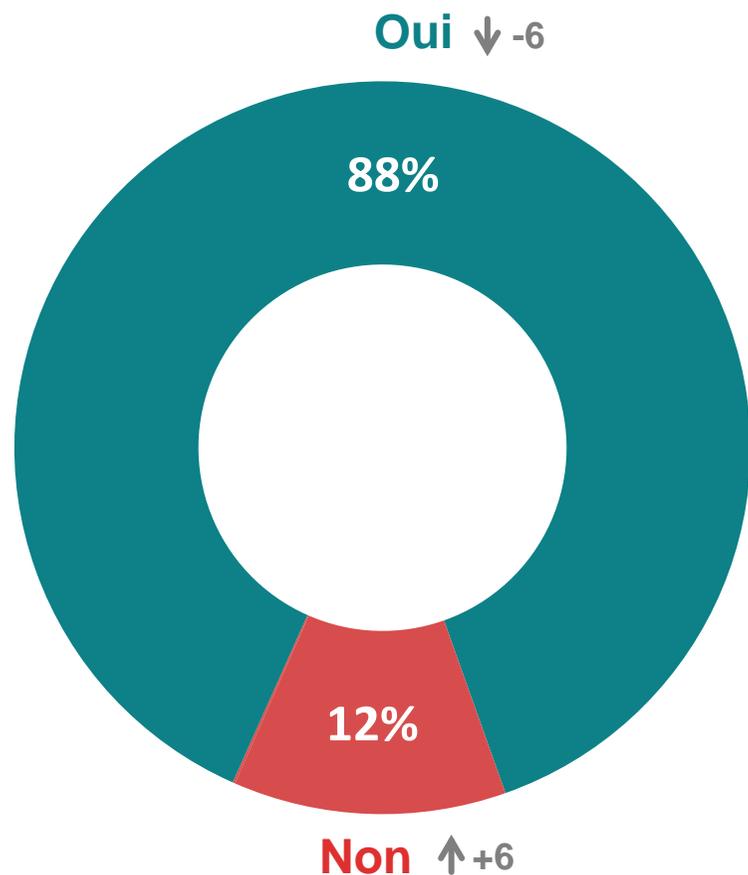


02

Les équipements numériques utilisés

La disposition d'un équipement numérique de travail

Q. Disposez-vous d'un équipement numérique de travail fourni par l'administration (ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, smartphone) ?

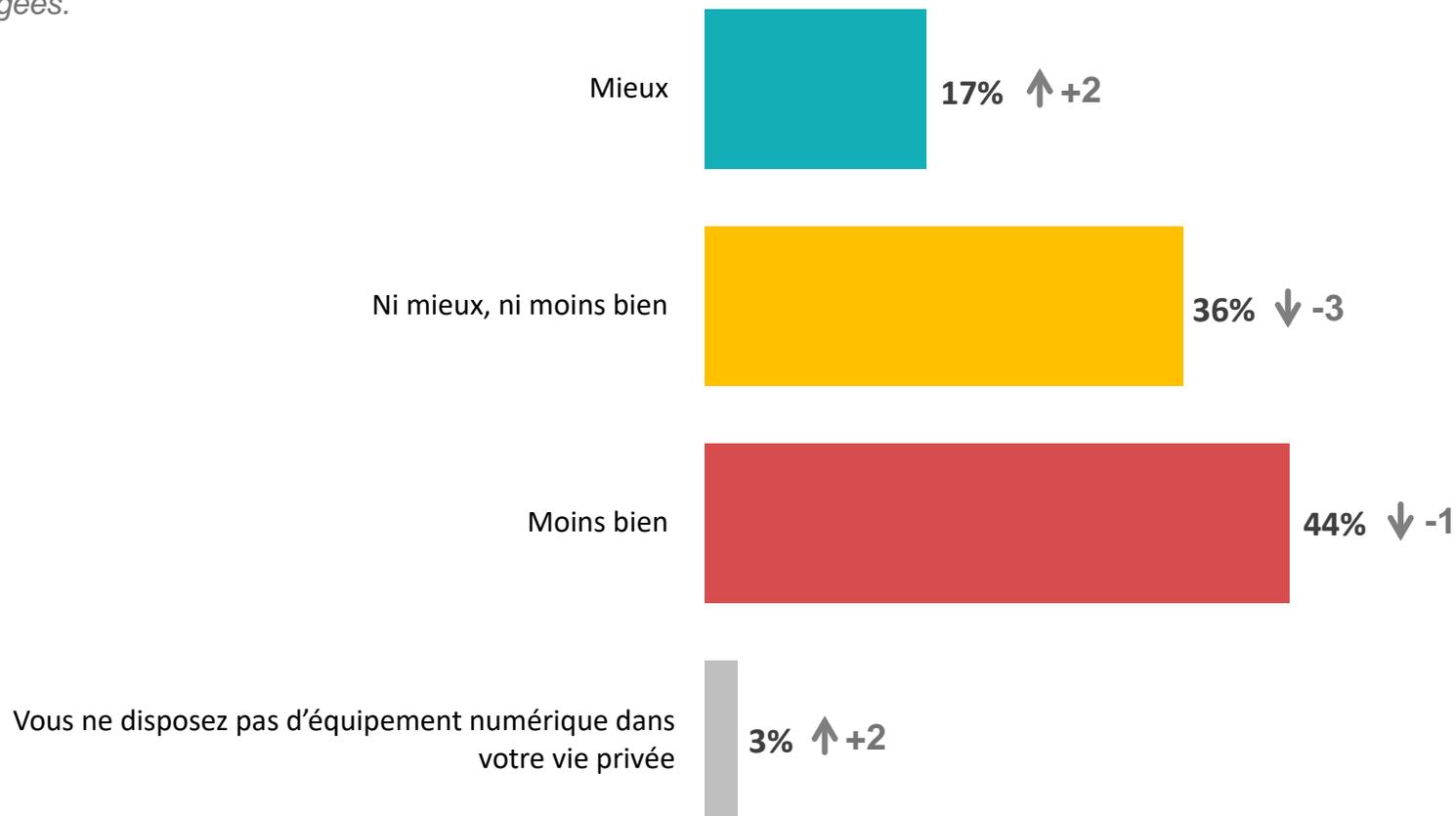


↑↓ Evolution depuis 2019

La qualité de l'équipement fourni par rapport à celui possédé dans le cadre privé

Q. Comment qualifieriez-vous votre équipement numérique de travail (ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, smartphone) par rapport à celui dont vous disposez dans votre vie privée ? *

Question posée uniquement à ceux qui possèdent un équipement numérique de travail, soit 88% des personnes interrogées.



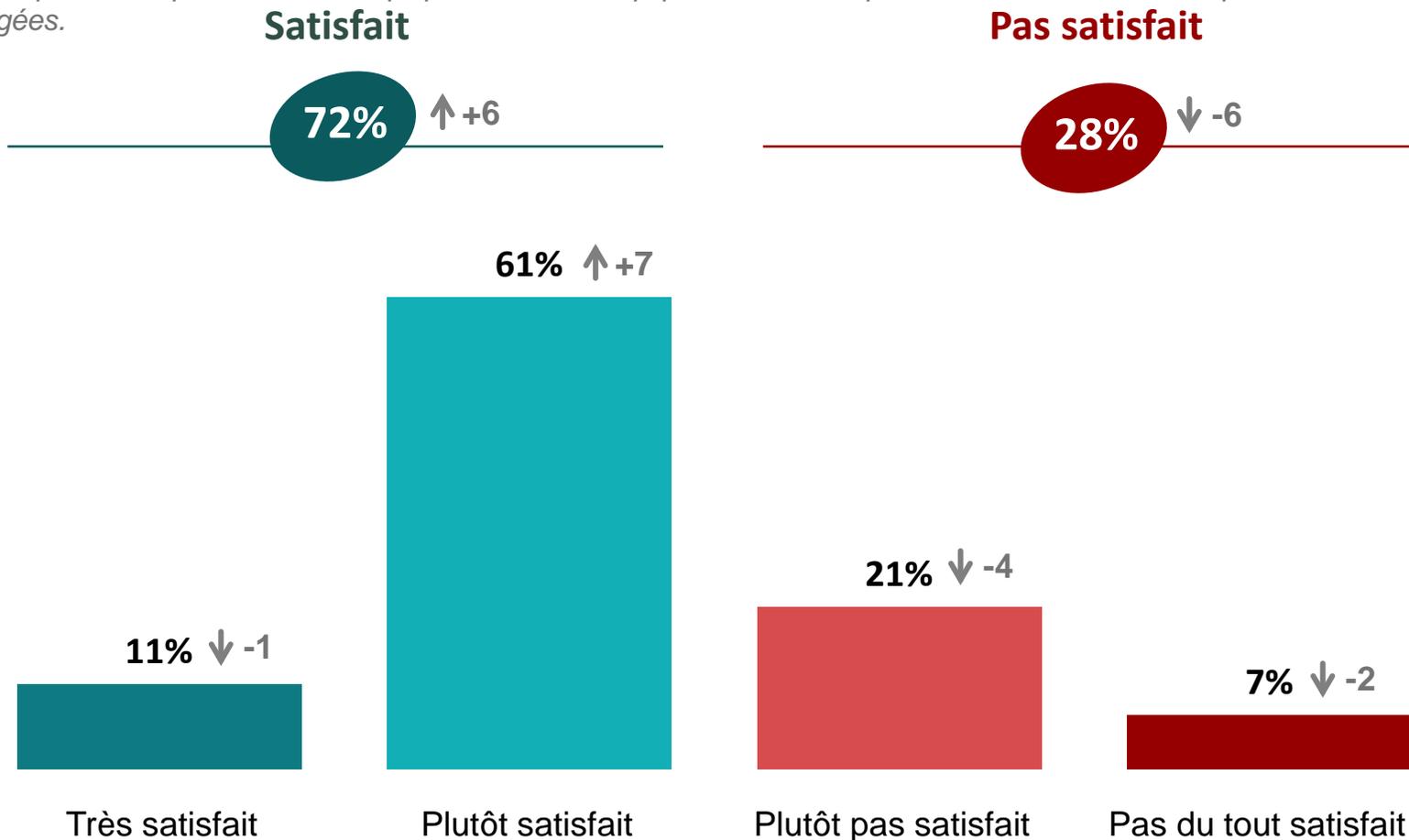
* En 2019, la question posée était : « Diriez-vous que votre équipement numérique de travail (ordinateur, tablette, smartphone...) est globalement mieux, moins bien ou ni mieux, ni moins bien que celui dont vous disposez dans votre vie privée ? »

↑ ↓ Evolution depuis 2019

La satisfaction vis-à-vis de son équipement numérique de travail

Q. Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de votre équipement numérique de travail (ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, smartphone) ? *

Question posée uniquement à ceux qui possèdent un équipement numérique de travail, soit 88% des personnes interrogées.



* En 2019, la question posée était :

« Diriez-vous que vous êtes globalement satisfait ou pas satisfait de votre équipement numérique de travail ? »

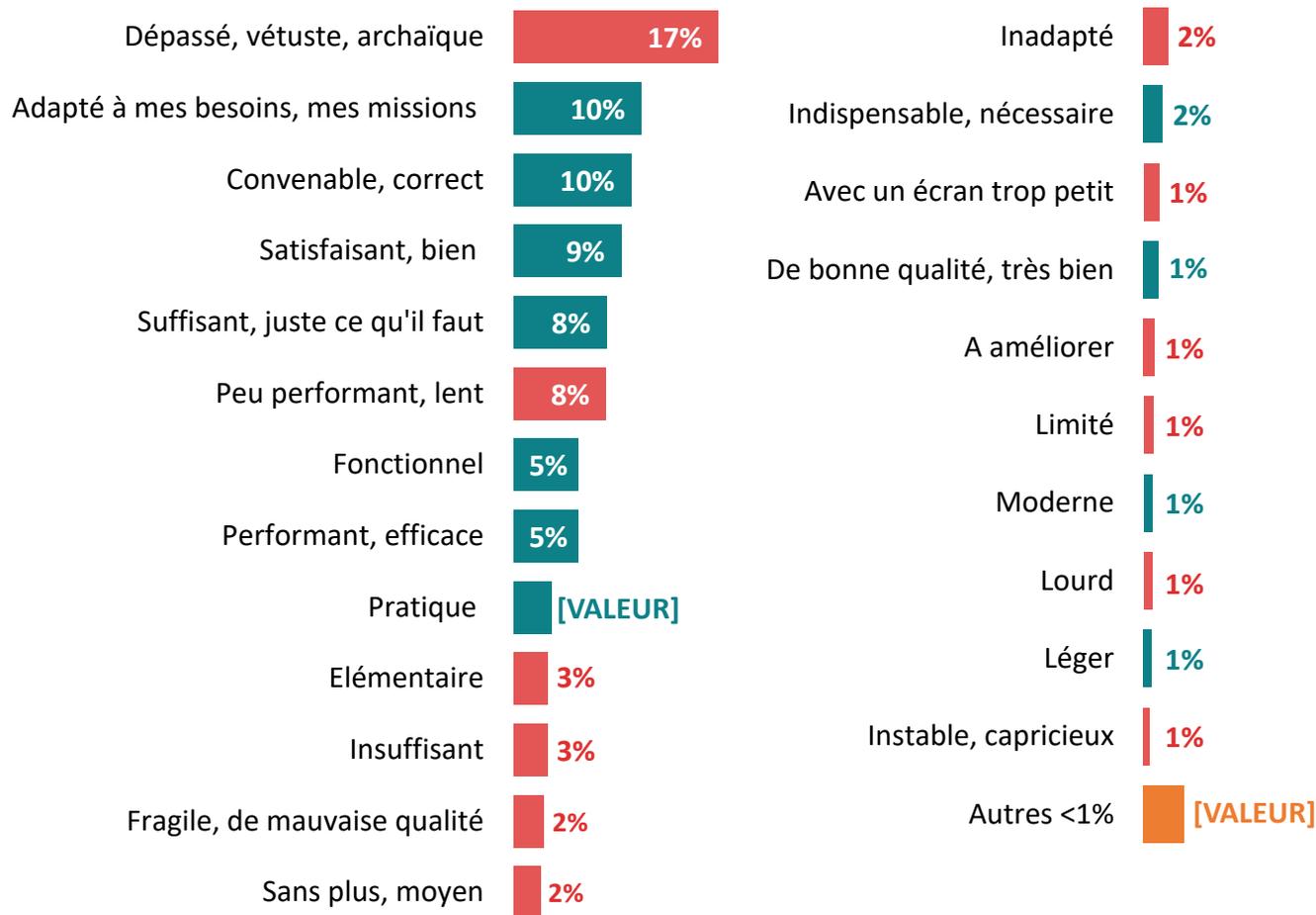
↑ ↓ Evolution depuis 2019*

La qualification de son équipement numérique de travail

Q. Comment qualifiez-vous en un mot votre équipement numérique de travail ?

Question posée uniquement à ceux qui possèdent un équipement numérique de travail, soit 88% des personnes interrogées. 3000 réponses ont été tirées au sort aléatoirement pour assurer la représentativité des résultats.

Question ouverte – réponses spontanées.



54%
des qualificatifs
sont positifs ou
neutres

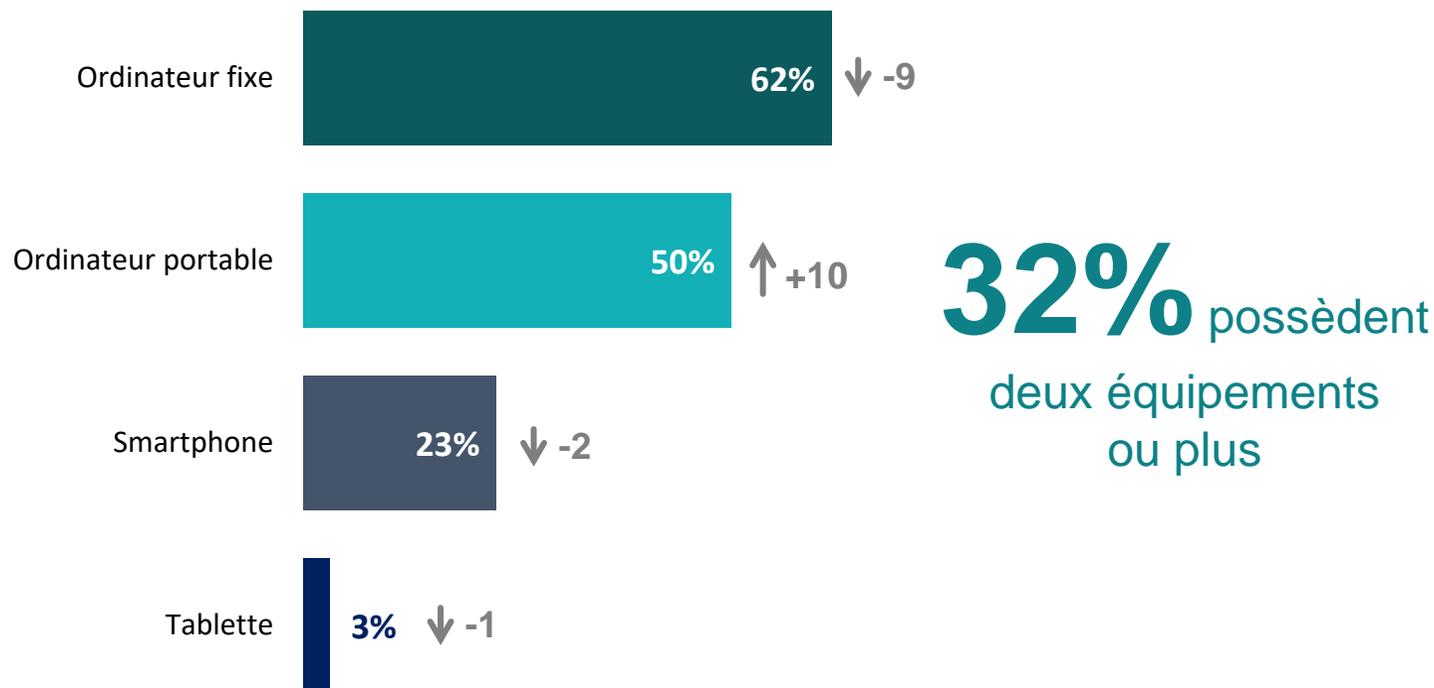
42%
des qualificatifs
sont négatifs

Les équipements numériques de travail

Q. Parmi les appareils suivants, quels sont ceux dont vous disposez dans votre équipement numérique de travail ?

Question posée uniquement à ceux qui possèdent un équipement numérique de travail, soit 88% des personnes interrogées.

Plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100%.

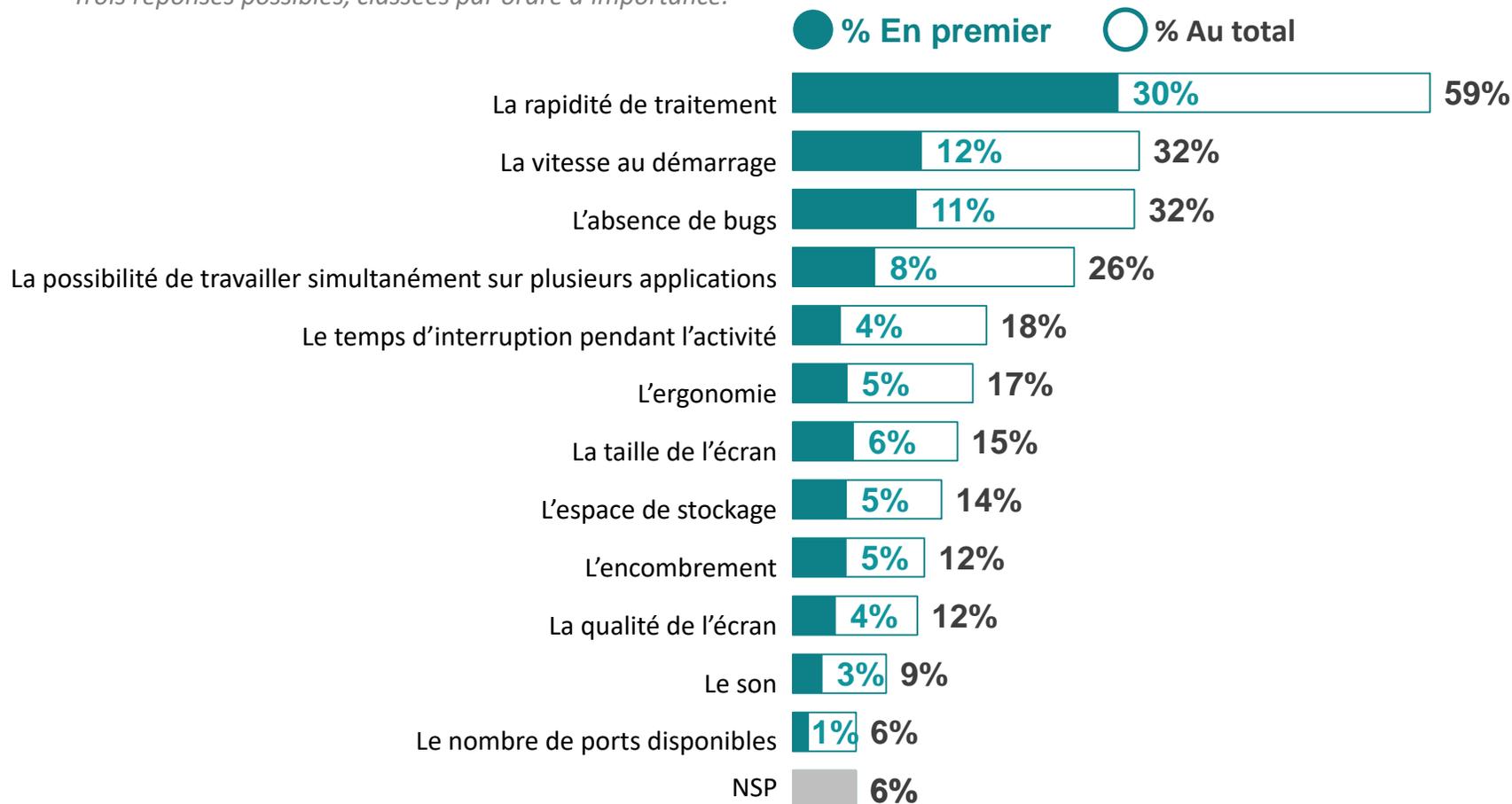


↑ ↓ Evolution depuis 2019

Les attentes à l'égard de son ordinateur fixe de travail

Q. Concernant votre ordinateur fixe, quels sont les éléments que vous souhaiteriez voir améliorés en priorité ? 3 réponses possibles - En 1^{er} ? et ensuite ?

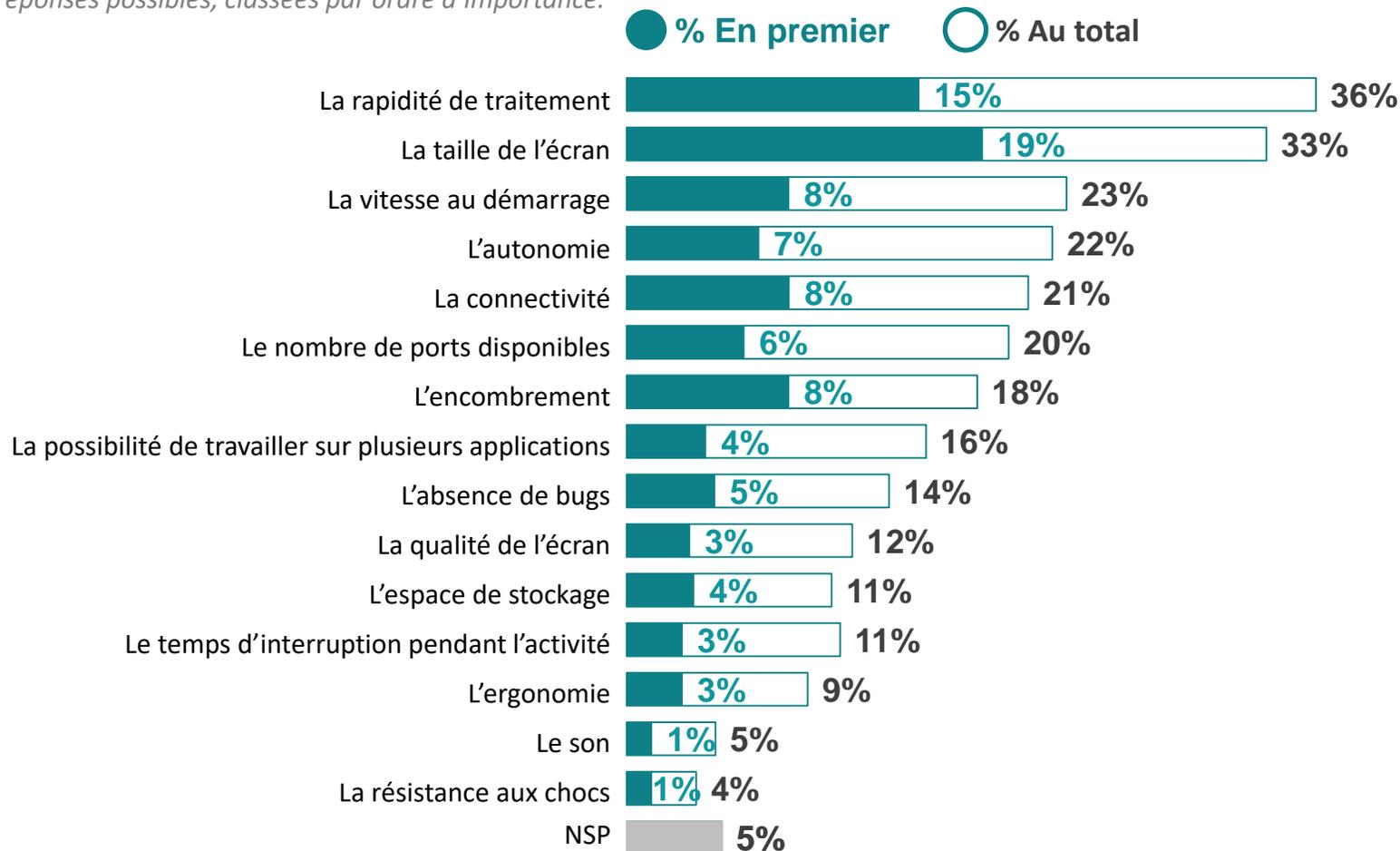
Question posée uniquement aux personnes disposant d'un ordinateur fixe de travail, soit 55% des personnes interrogées.
Trois réponses possibles, classées par ordre d'importance.



Les attentes à l'égard de son ordinateur portable de travail

Q. Concernant votre ordinateur portable, quels sont les éléments que vous souhaiteriez voir améliorés en priorité ? 3 réponses possibles - En 1^{er} ? et ensuite ?

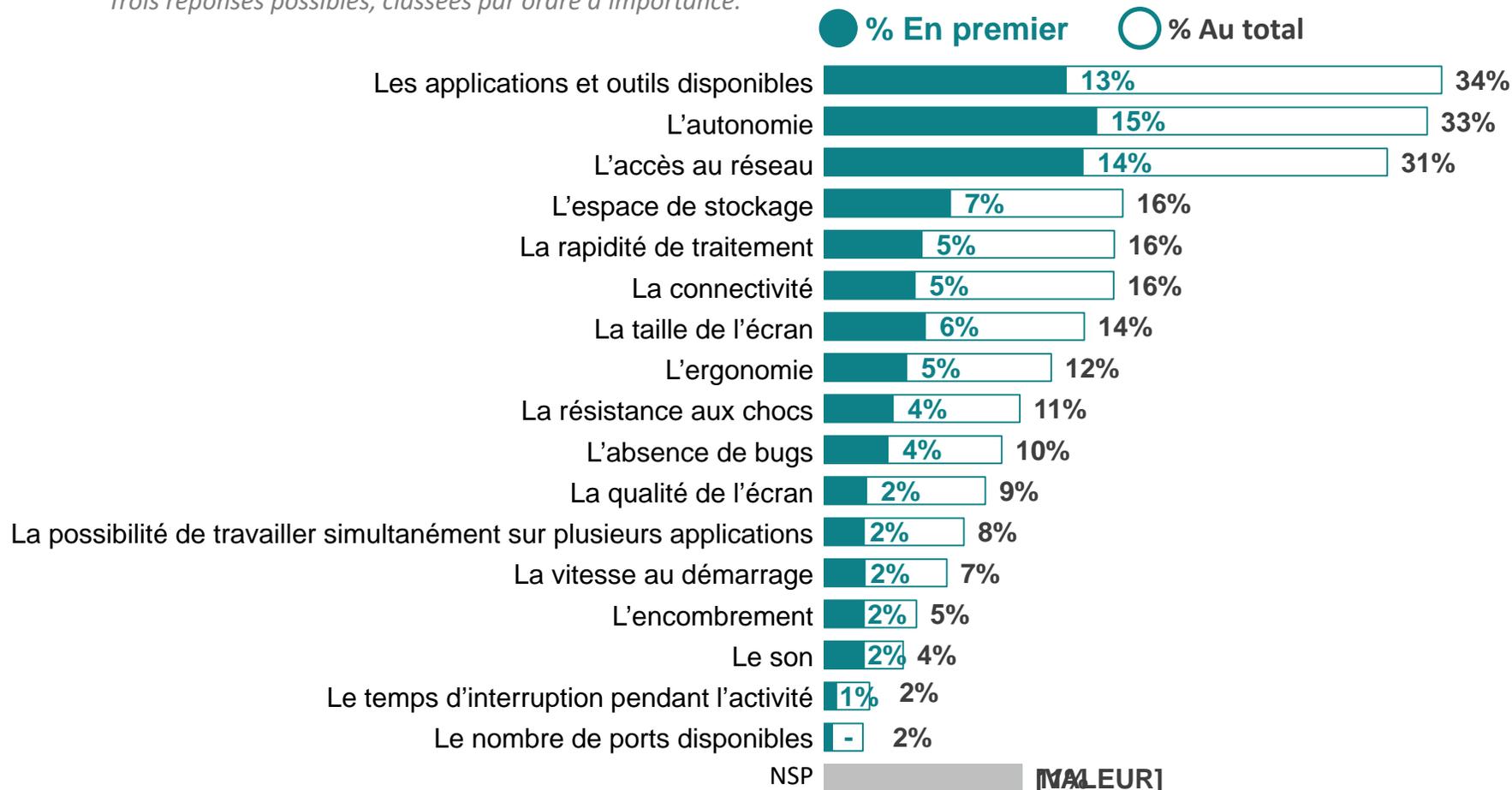
Question posée uniquement aux personnes disposant d'un ordinateur portable de travail, soit 44% des personnes interrogées.
Trois réponses possibles, classées par ordre d'importance.



Les attentes à l'égard de son smartphone de travail

Q. Concernant votre smartphone, quels sont les éléments que vous souhaiteriez voir améliorés en priorité ? 3 réponses possibles - En 1^{er} ? et ensuite ?

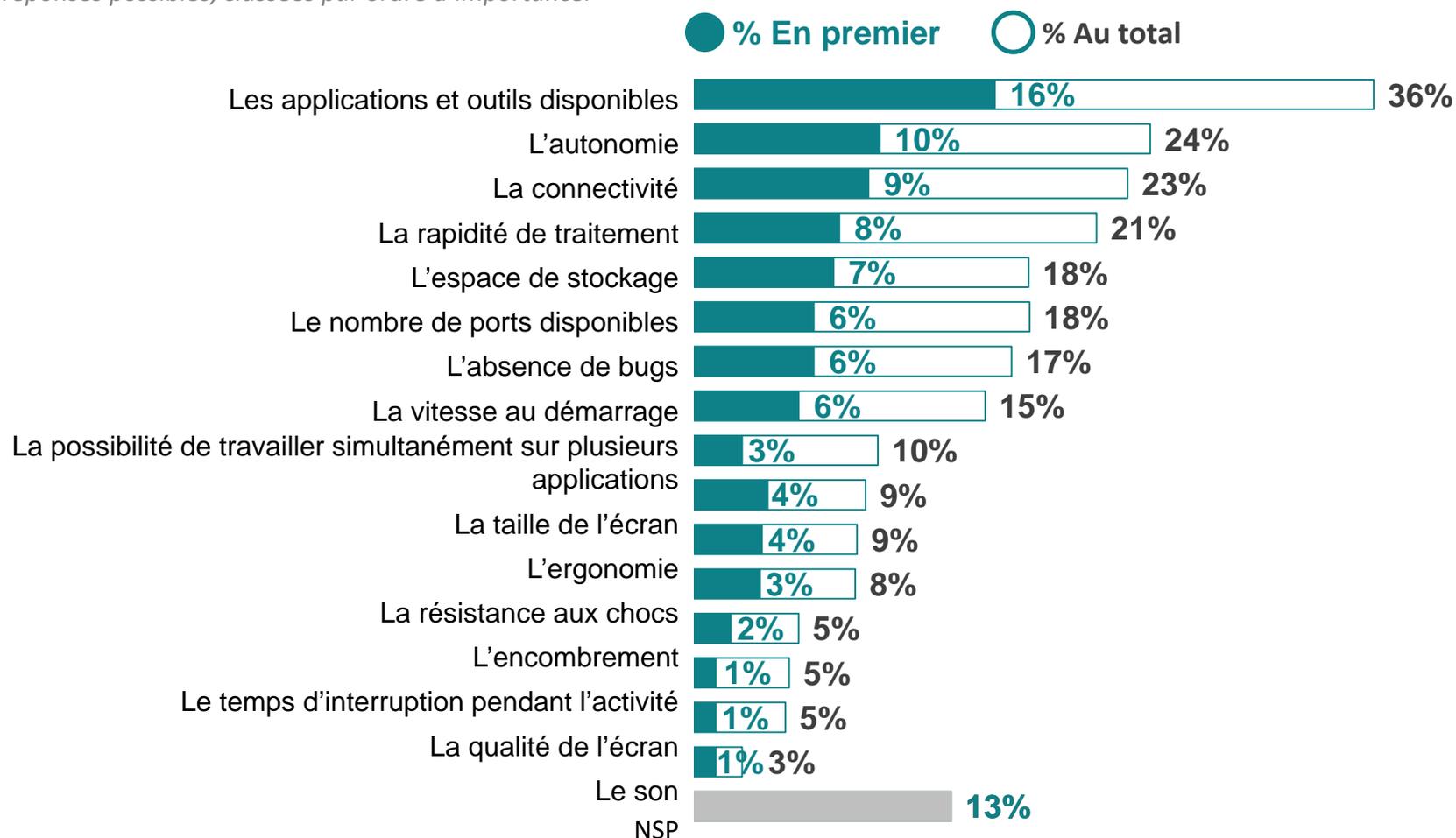
Question posée uniquement aux personnes disposant d'un smartphone de travail, soit 20% des personnes interrogées.
Trois réponses possibles, classées par ordre d'importance.



Les attentes à l'égard de sa tablette de travail

Q. Concernant votre tablette, quels sont les éléments que vous souhaiteriez voir améliorés en priorité ? 3 réponses possibles - En 1^{er} ? et ensuite ?

Question posée uniquement aux personnes disposant d'une tablette de travail, soit 3% des personnes interrogées.
Trois réponses possibles, classées par ordre d'importance.

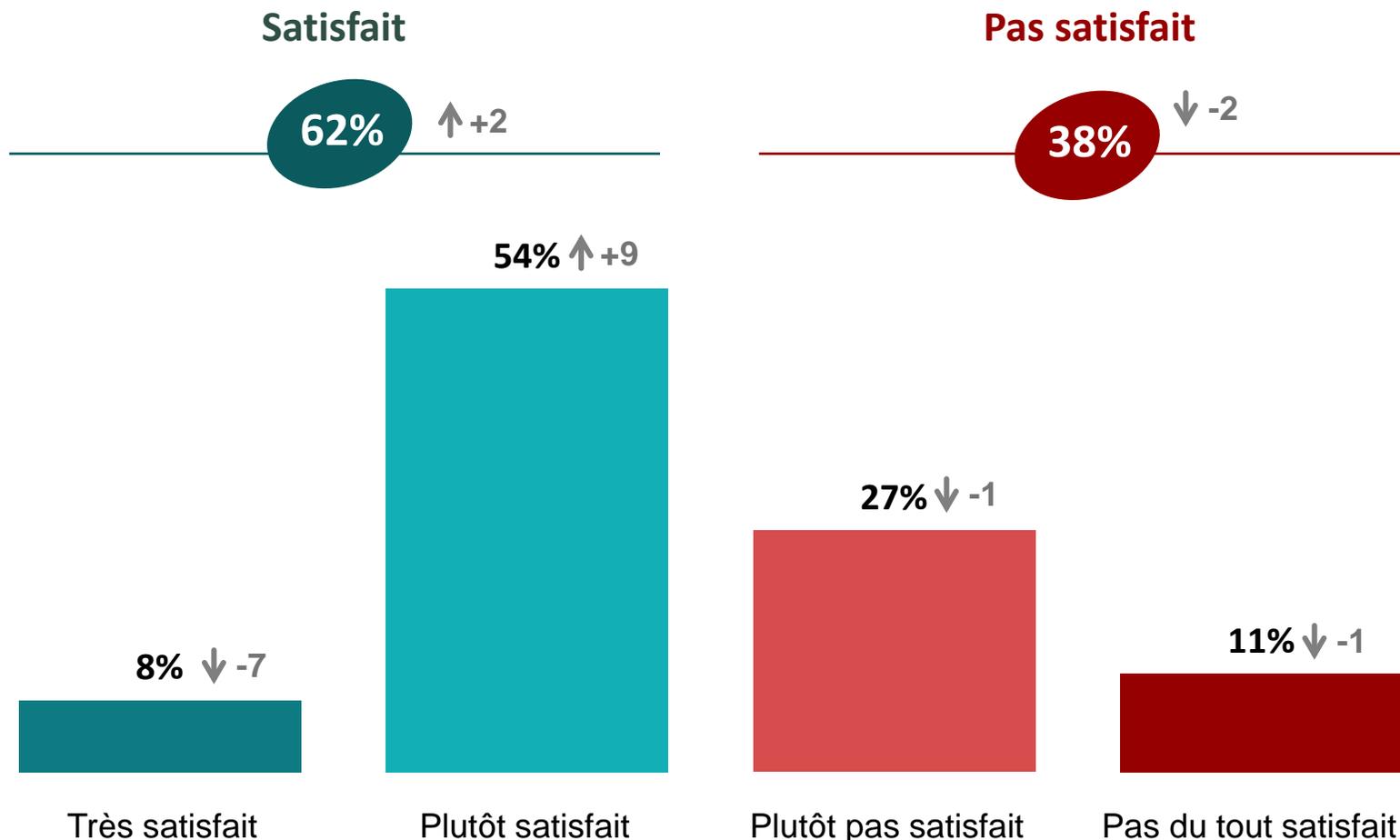


03

La connectivité

La satisfaction à l'égard de la connectivité

Q. Êtes-vous globalement satisfait ou pas satisfait de la connectivité (débit, disponibilité des applications et accès au réseau) dont vous disposez ?

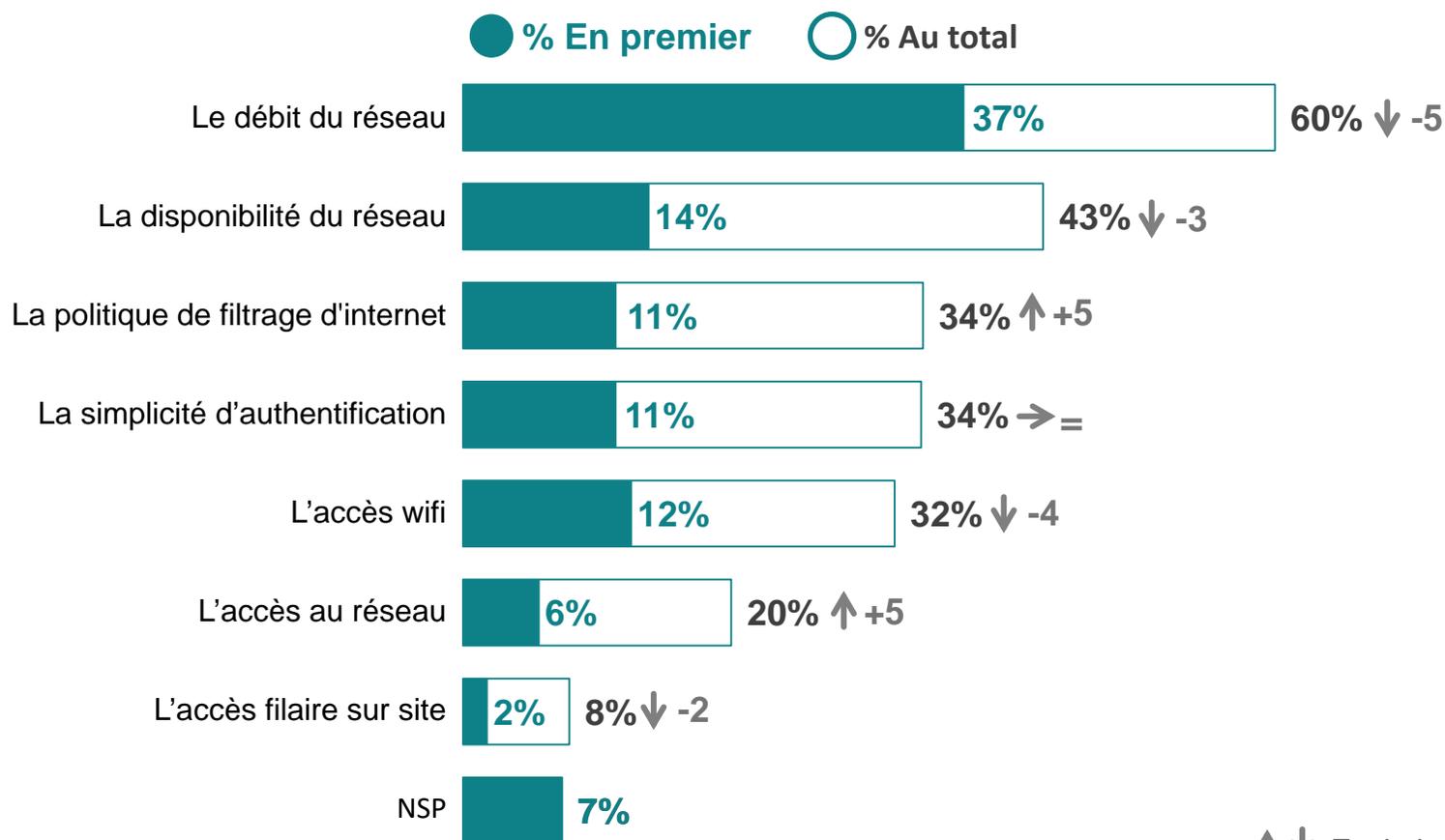


↑ ↓ Evolution depuis 2019

Les attentes à l'égard de la connectivité

Q. Toujours au sujet de la connectivité et de l'accessibilité dont vous disposez (débit du réseau, disponibilité du réseau, accès au réseau), quels sont les éléments que vous souhaiteriez voir améliorés en priorité ? 3 réponses possibles - En 1^{er} ? et ensuite ?

Trois réponses possibles, classées par ordre d'importance.



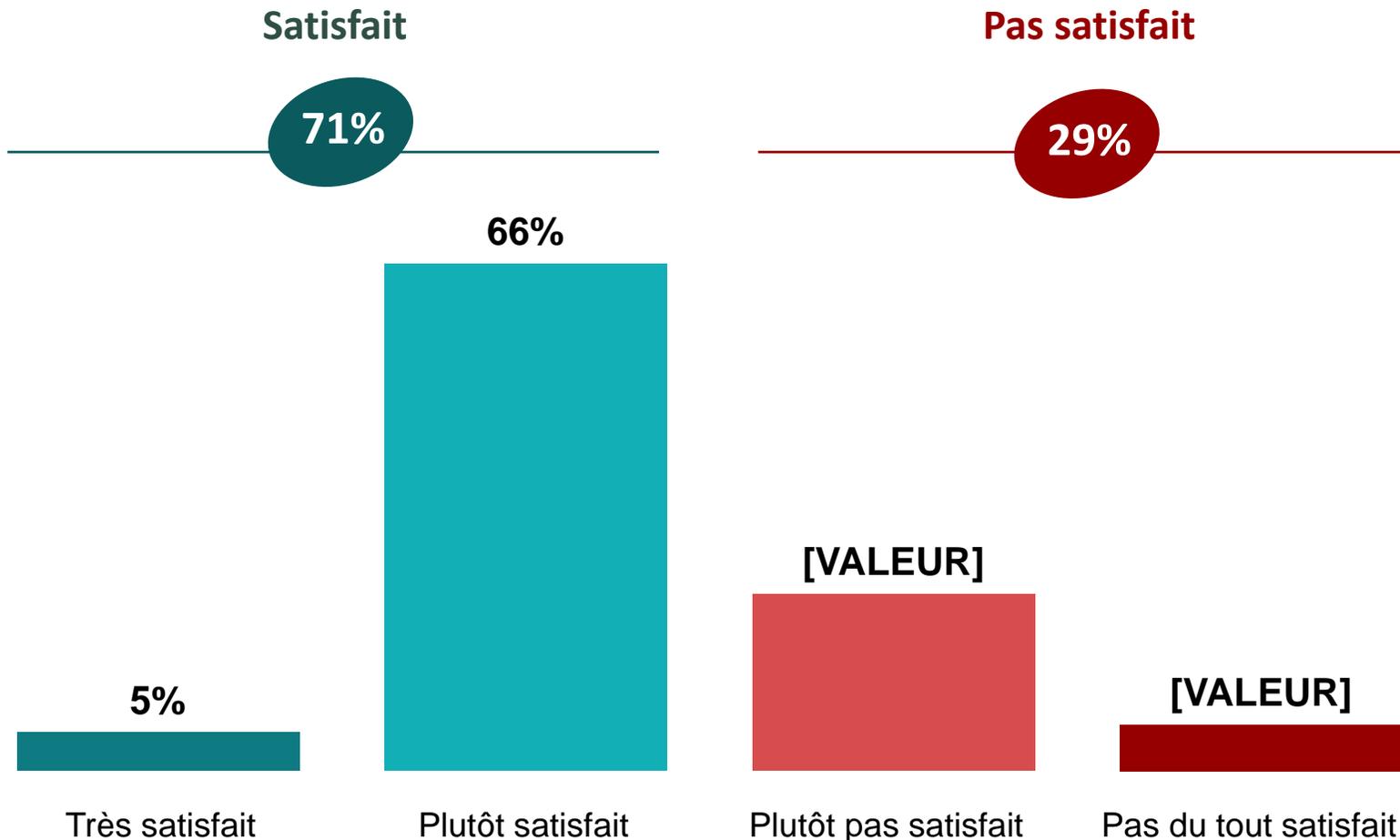
↑ ↓ Evolution depuis 2019

04

Les outils, les applications et la sécurité

La satisfaction à l'égard des applications disponibles

Q. Êtes-vous globalement satisfait ou pas satisfait des outils et applications à votre disposition ?

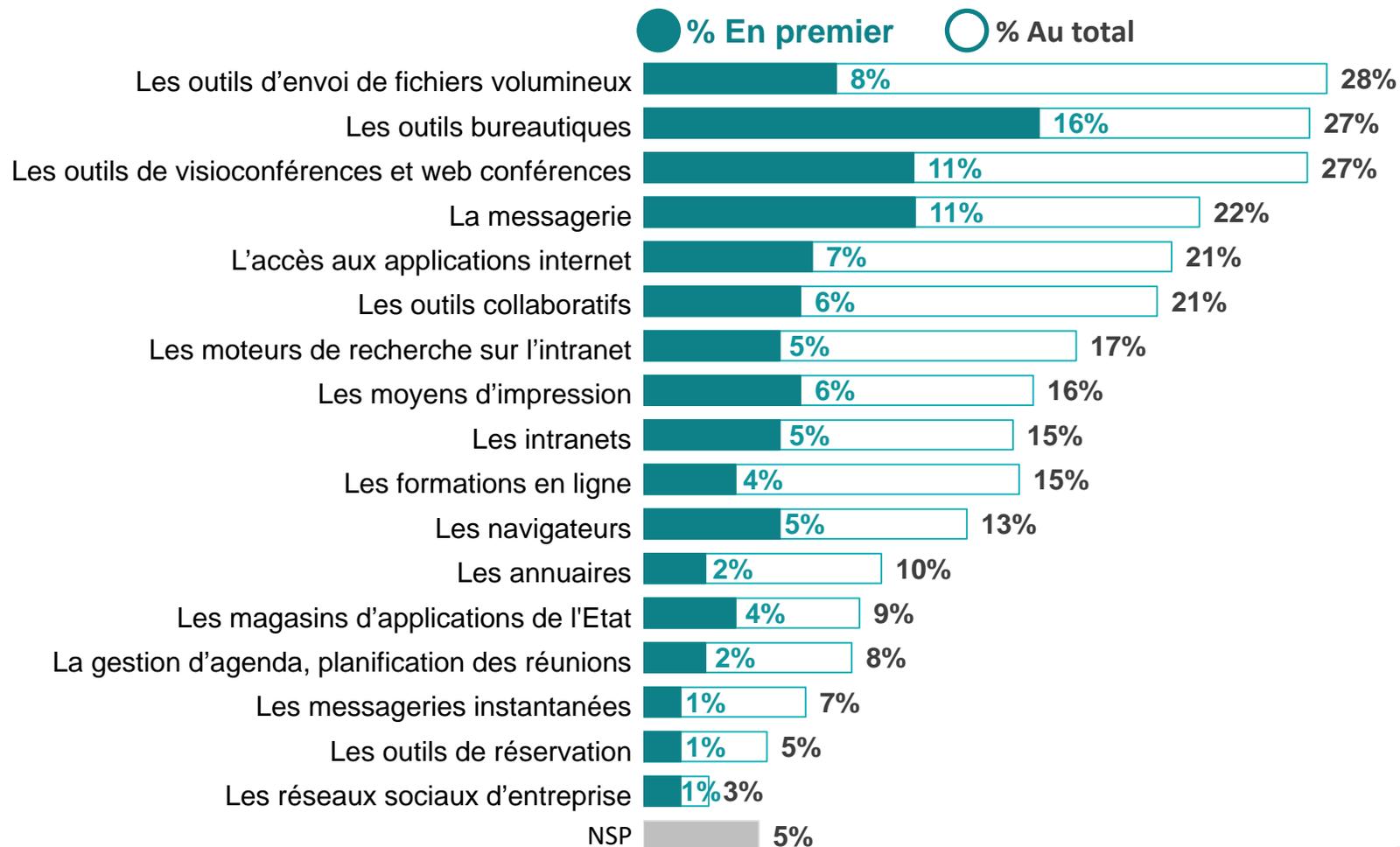


Nouvelle question

Les attentes à l'égard des applications disponibles

Q. Parmi les applications et outils suivants, quels sont ceux qui devraient être améliorés ou développés en priorité ? 3 réponses possibles - En 1^{er} ? et ensuite ?

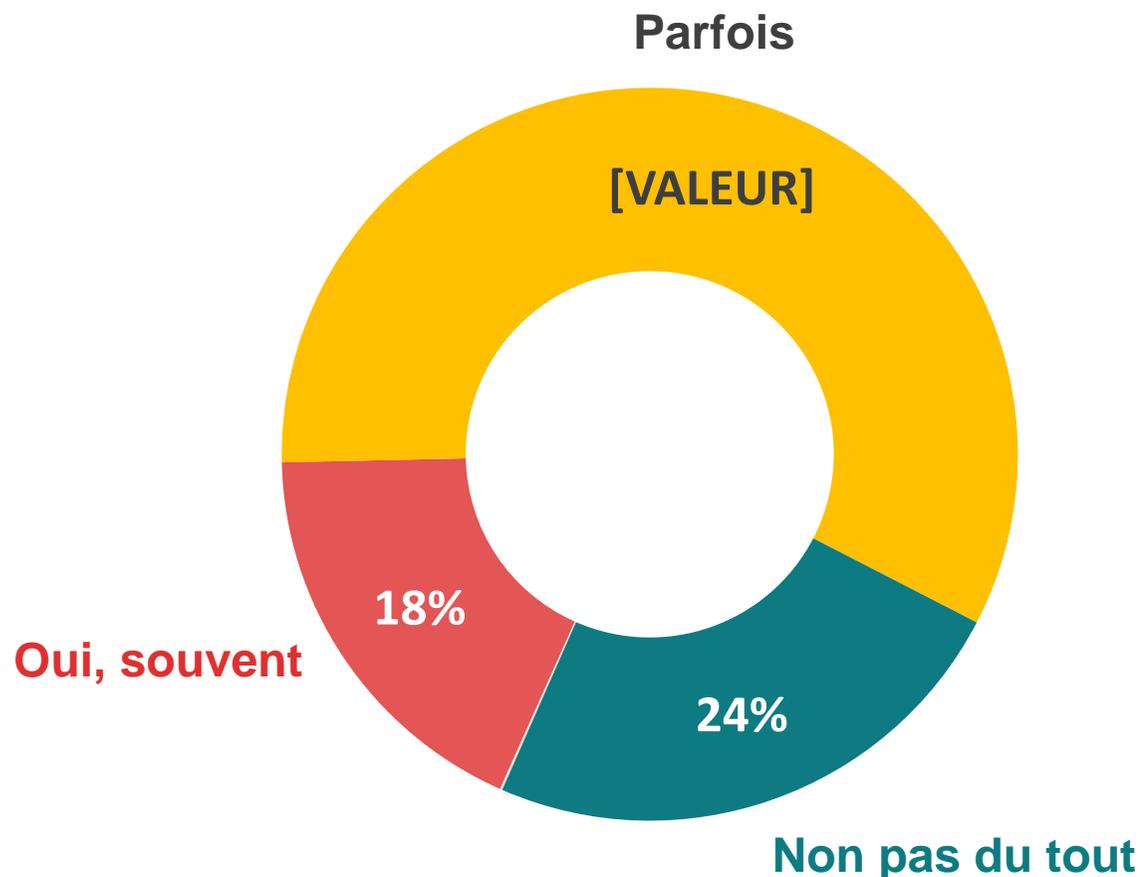
Trois réponses possibles, classées par ordre d'importance.



Nouvelle question

Le poids des obligations de sécurité sur l'activité

Q. Est-ce que les contraintes de sécurité de vos équipements freinent vos activités quotidiennes ?



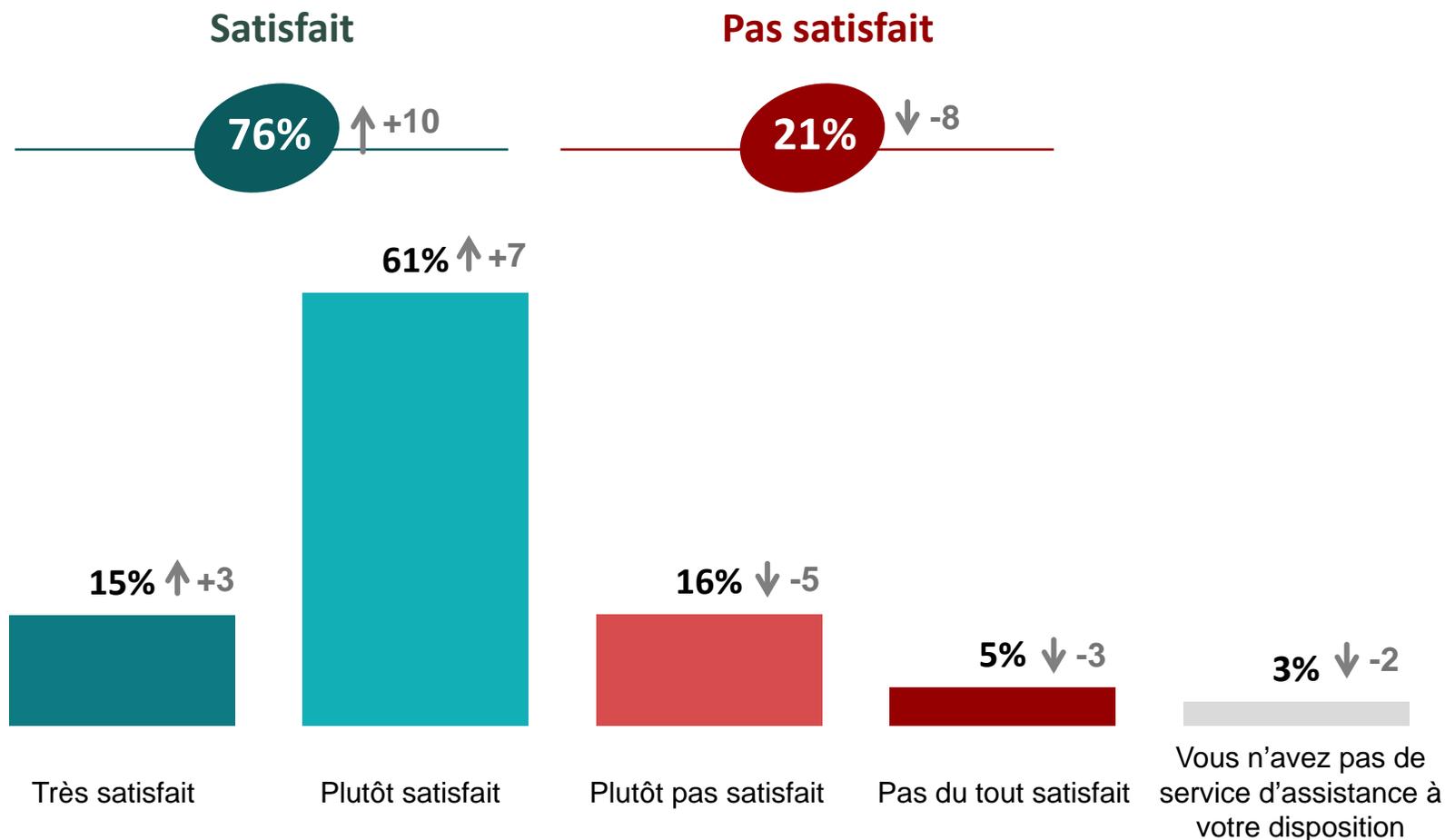
76%
des agents estiment que
les obligations de sécurité
de leurs équipements
freinent leurs activités
quotidiennes

05

L'assistance, la formation et l'accompagnement

La satisfaction à l'égard de la qualité du service d'assistance

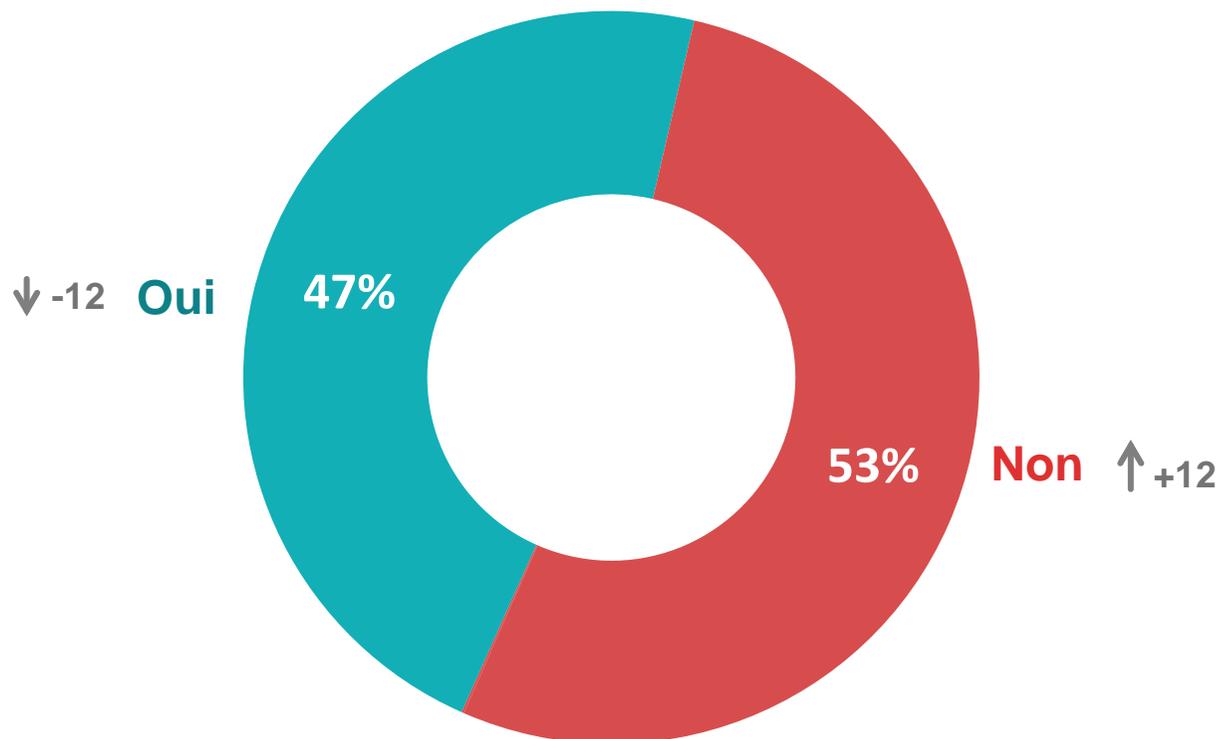
Q. Êtes-vous globalement satisfait ou pas satisfait de la qualité du service d'assistance de votre environnement numérique de travail ?



↑ ↓ Evolution depuis 2019

Le souhait de bénéficiaire d'une formation en lien avec le numérique

Q. Souhaiteriez-vous bénéficier de formation ou d'accompagnement afin de perfectionner vos pratiques et usages professionnels dans le domaine numérique ?

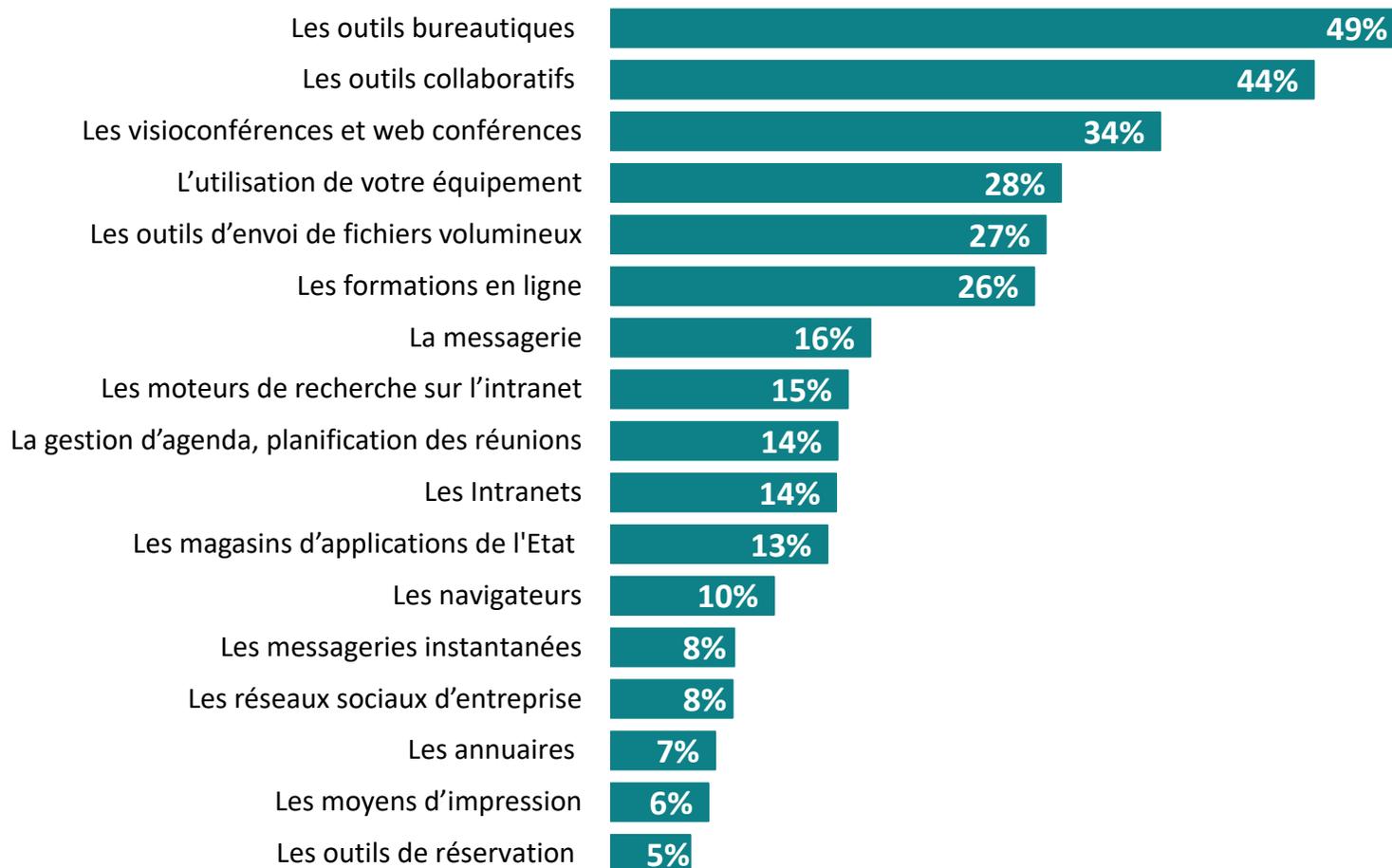


↑↓ Evolution depuis 2019

Les attentes en termes de formation

Q. Plus précisément, dans quel(s) domaine(s) souhaiteriez-vous bénéficier de formation ou d'accompagnement afin de perfectionner vos pratiques et usages numériques ?

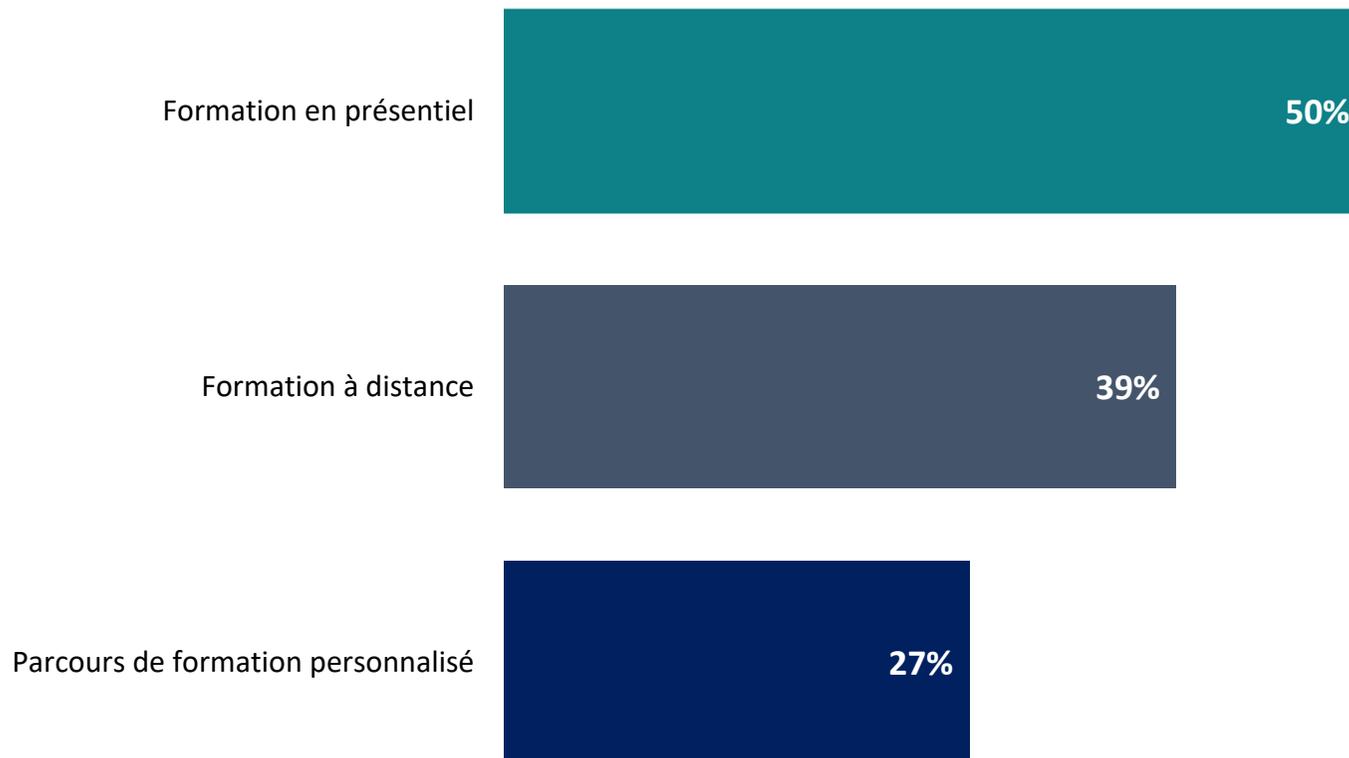
*Question posée uniquement aux personnes souhaitant bénéficier d'une formation, soit 47% des personnes interrogées.
Plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100%.*



Le format de formation souhaité

Q. Idéalement, quels seraient vos souhaits quant au format de la formation ?

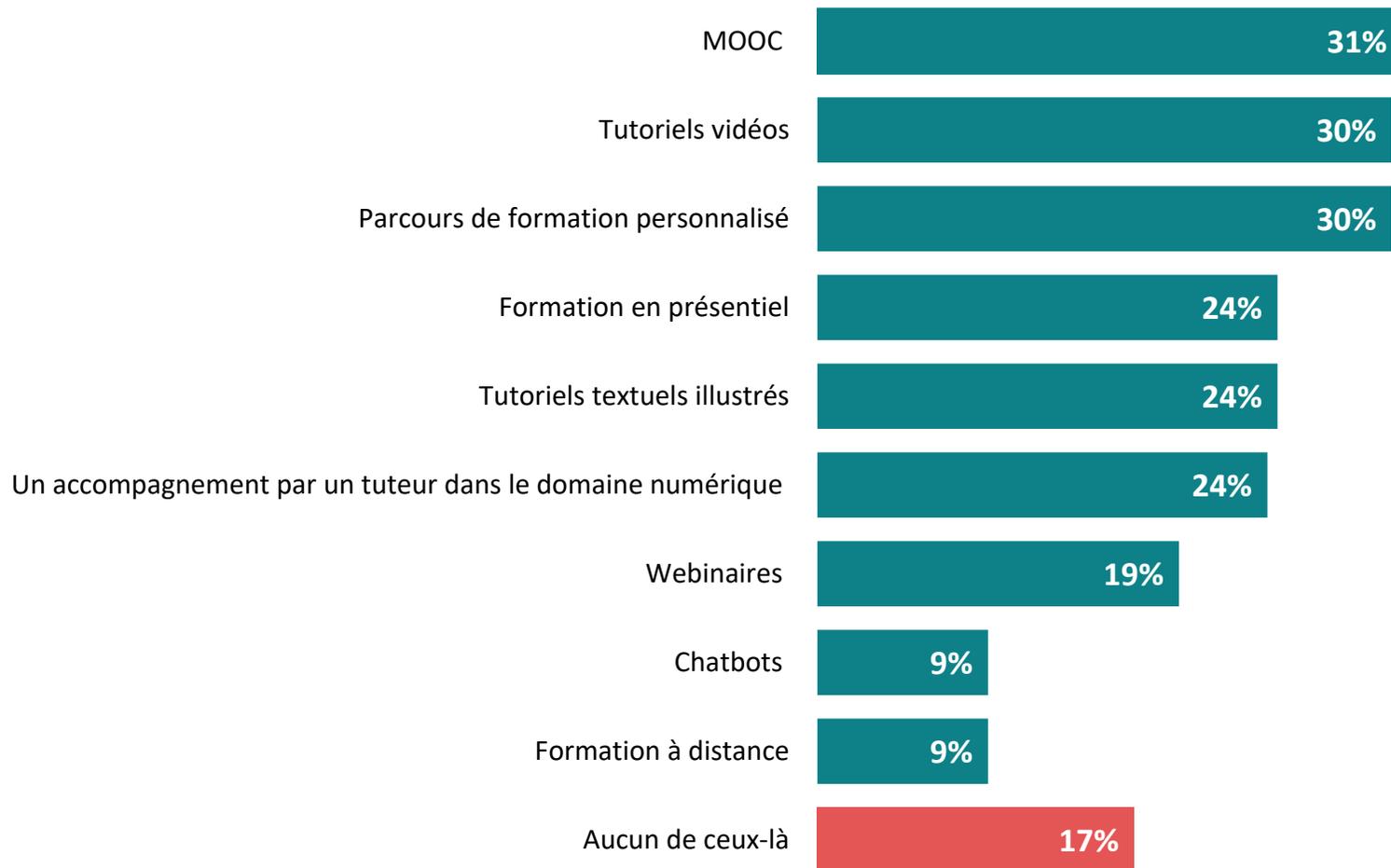
Question posée uniquement aux personnes souhaitant bénéficier d'une formation, soit 47% des personnes interrogées.
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%.



Les nouveaux services d'accompagnement à développer en priorité

Q. Parmi les nouveaux services d'accompagnement suivants, quels sont ceux qui devraient être développés en priorité ?

Deux réponses possibles – total supérieur à 100%.



06

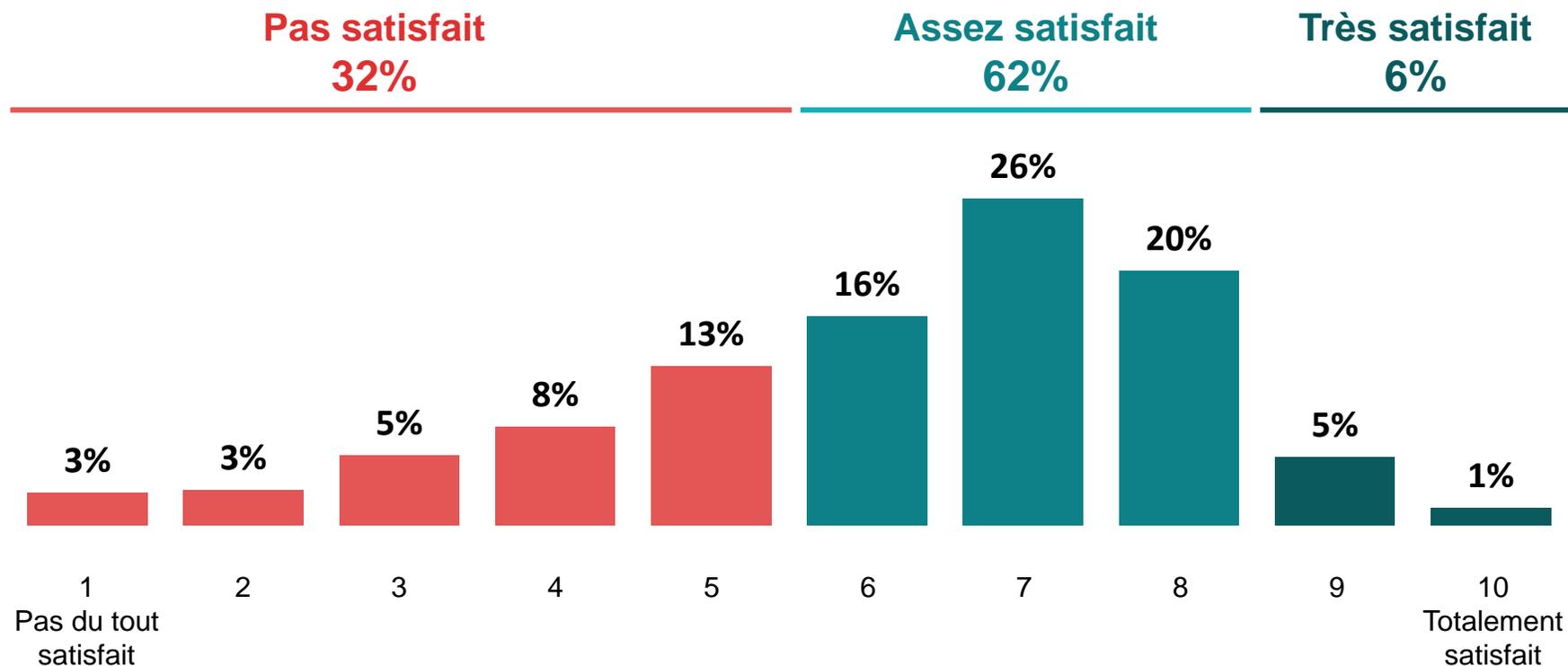
La conclusion

La satisfaction globale à l'égard de son environnement de travail numérique

Q. A combien évalueriez-vous votre satisfaction quant à votre environnement de travail numérique (équipement numérique, connectivité et réseau, outils et applications, assistance et formation) ?

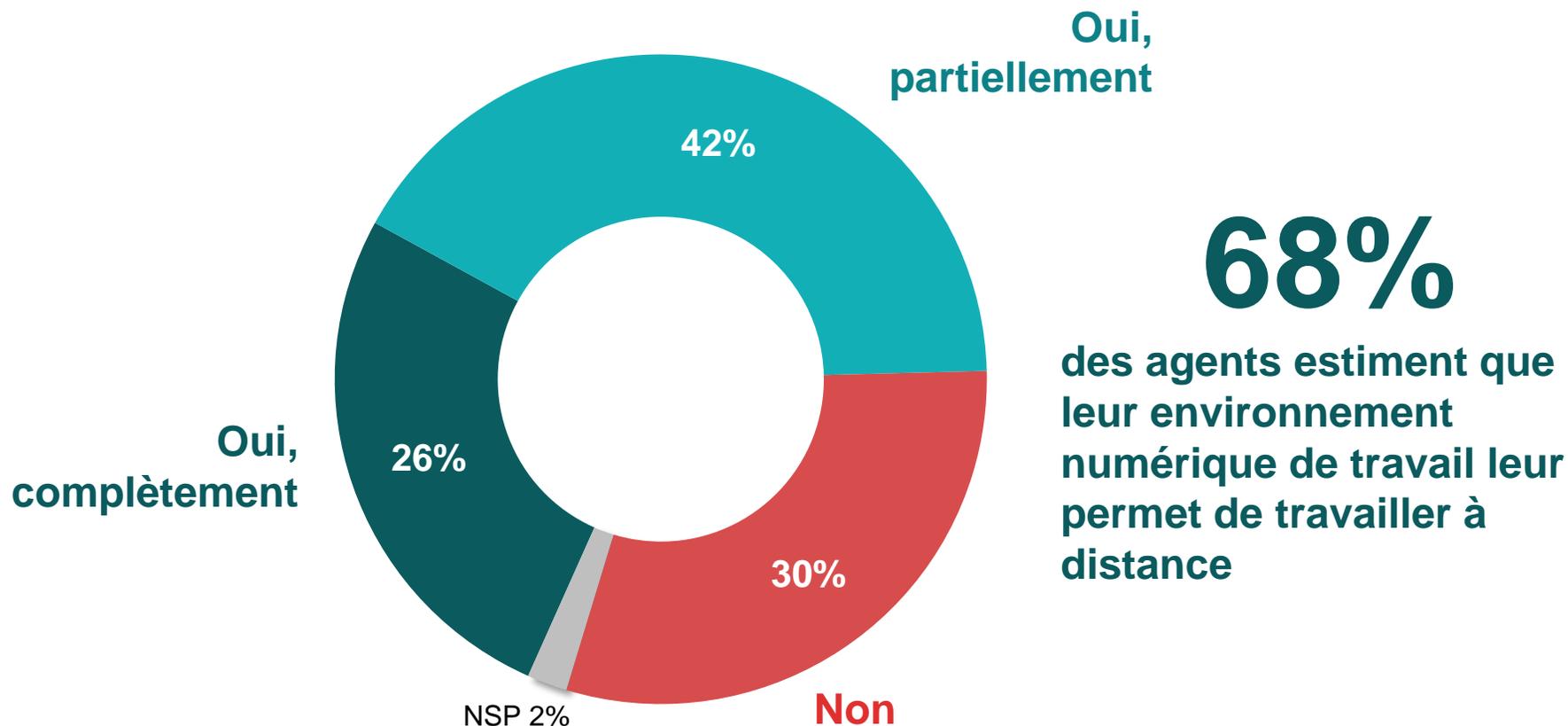
De 1 (pas du tout satisfait) à 10 (totalement satisfait)

Note moyenne : 6,2 /10



La possibilité de travailler à distance

Q. Diriez-vous que votre environnement numérique de travail (équipement numérique, connectivité et réseau, outils et applications, assistance et formation) vous permet de travailler à distance ?



Direction interministérielle du numérique

Contact : communication.dinum@modernisation.gouv.fr