



MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle du numérique

Baromètre numérique de l'agent Rapport 2022

Sommaire

LA MÉTHODOLOGIE 3

1 – Synthèse des résultats 8

2 - La maîtrise de l'environnement numérique 14

3 - Les équipements numériques utilisés 17

4 - La connectivité 20

5 - Les outils, les applications et la sécurité 23

6 - L'assistance, la formation et l'accompagnement
Synthèse des résultats 30



Baromètre Numérique de l'Agent

La méthodologie

La méthodologie de la consultation



OBJECTIFS

Le Baromètre Numérique de l'agent est une consultation auprès des agents des services ministériels et interministériels qui vise à mesurer la qualité du service rendu par les services ministériels et interministériels des systèmes d'information et de communication



PÉRIMÈTRE

La consultation a été menée auprès de l'ensemble des **ministères et des services du Premier ministre**.

L'enquête s'articule autour de **4 grandes thématiques** similaires aux éditions précédentes : l'équipement, les outils et applications, la connectivité et le service d'assistance.



MODALITÉS DE L'ENQUÊTE

Au total, **698 626 personnes ont été contactées** pour l'édition 2022 du BNA. 128 595 agents ont répondu au questionnaire, soit **un taux de participation de 18,4%**.

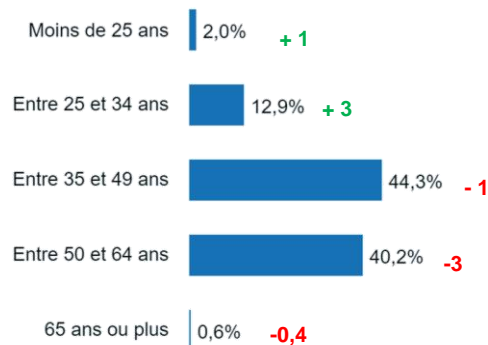
- La consultation s'est déroulée du **14 au 28 mars 2022**. Elle s'est déroulée en ligne, via un lien menant au questionnaire transmis à l'ensemble des agents ciblés par les ministères et la DINUM.
- La participation à cette consultation était **volontaire et facultative** et seuls ont été pris en compte dans l'analyse, **les questionnaires intégralement complétés**. Aucun répondant n'a été identifié ni ses réponses individuelles analysées.

Participation par ministère

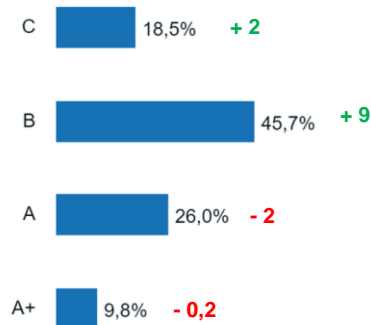
	Nombres de répondants	% taux de participation	Evolution du taux de participation depuis 2021
Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation	2955	19,3 %	-1,7 point
Ministère de la Culture	908	14,9 %	+6,9 points
Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères	2 142	18,6 %	+0,6 point
Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance	27 418	21,0 %	+1 point
Ministère de l'Education Nationale, de la Jeunesse et des Sports	8 254	20,3 %	+1,3 point
Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation			
Ministère de l'Intérieur	57 948	18,8 %	+1,8 point
Ministère des Armées	14 922	25,7 %	-0,3 point
Ministère de la Justice	8 076	9,0 %	+1 point
Ministère des Outre-Mers	69	27,6 %	+12,6 points
Ministère des Solidarités et de la Santé – Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion	1588	22,3 %	-2,7 points
Ministère de la Transition Ecologique – Ministère de la Mer – Ministère de la Cohésion des Territoires et des Relations avec les Collectivités Territoriales	3 778	13,1 %	-6,9 points
Ministère de la Transformation et de la Fonction Publiques	186	28,6 %	-20,4 points
Services du Premier Ministre	351	16,0 %	-2 points
Total	128 595	18,4 %	+0,4 point

Profil des répondants (1/2)

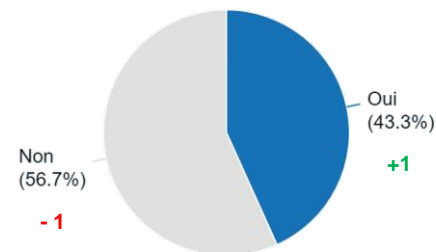
A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?



Etes-vous un agent de catégorie ?



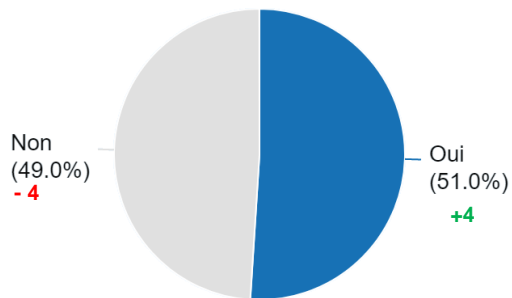
Dans votre activité, avez-vous une fonction d'encadrement (équipe, collaborateurs...) ?



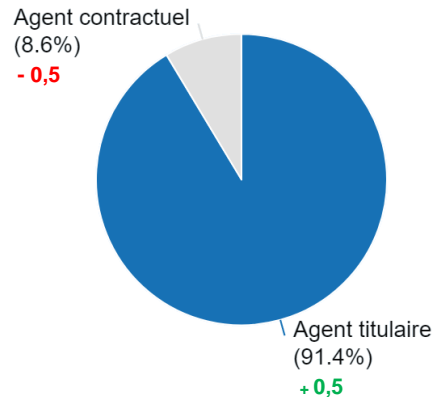
- XX Baisse par rapport à 2021 en points
+ XX Hausse par rapport à 2021 en points

Profil des répondants (2/2)

Dans votre travail, êtes-vous régulièrement en contact avec le public ?



Quel est votre statut ?



- XX	Baisse par rapport à 2021 en points
+ XX	Hausse par rapport à 2021 en points

01

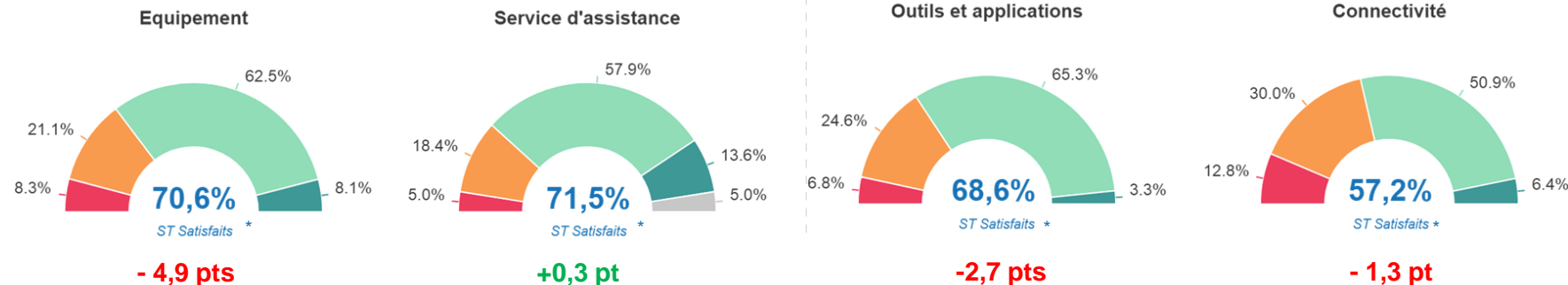
Synthèse des résultats

Résultats interministériels sur les 4 axes du BNA 1/4

Synthèse des 10 principaux indicateurs 2022

(nombre de réponses prises en compte pour 2022 : 128 595)

Satisfaction détaillée



● Pas du tout satisfait
 ● Plutôt pas satisfait
 ● Plutôt satisfait
 ● Très satisfait
 ● Vous n'avez pas de service d'assistance à votre disposition

* Sous-total de personnes « plutôt satisfaites » et
 « très satisfaites »

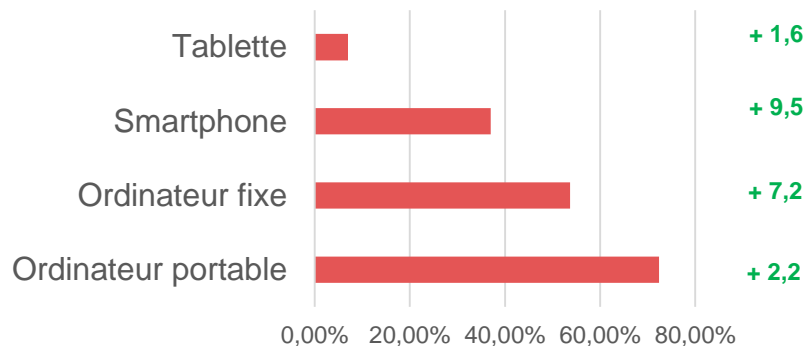
- XX Baisse par rapport à 2021 en points
+ XX Hausse par rapport à 2021 en points

Résultats interministériels sur les 4 axes du BNA 2/4

Synthèse des 10 principaux indicateurs 2022

(nombre de réponses prises en compte pour 2022 : 128 595)

Équipements possédés



Souhait de formation



49,4%

Souhaitent bénéficier d'une
formation ou d'accompagnement

- 0,1

- XX Baisse par rapport à 2021 en points
+ XX Hausse par rapport à 2021 en points

Résultats interministériels sur les 4 axes du BNA 3/4

Synthèse des 10 principaux indicateurs 2022

(nombre de réponses prises en compte pour 2022 : 128 595)

Environnement numérique de travail adapté
au travail à distance



35,7%

Complètement

+ 0,6



41,5%

Partiellement

- 1



22,8%

Non

+ 0,4

Niveau de satisfaction globale
de l'environnement numérique
de travail



5,9/10

- 0,1

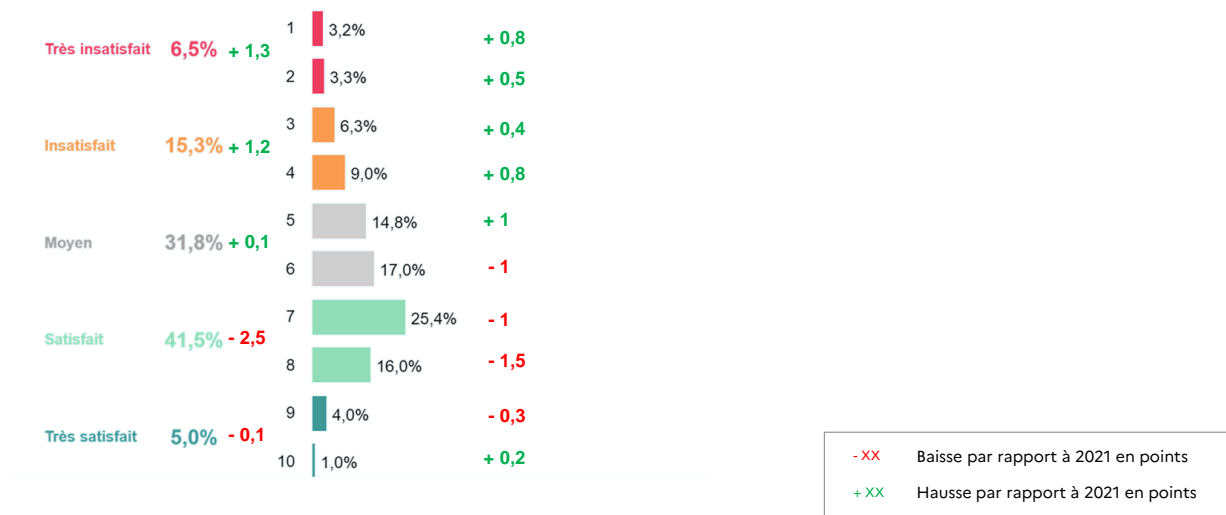
- XX Baisse par rapport à 2021 en points
+ XX Hausse par rapport à 2021 en points

Résultats interministériels sur les 4 axes du BNA 4/4

Synthèse des 10 principaux indicateurs 2022

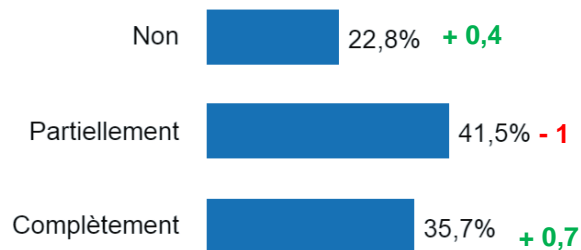
(nombre de réponses prises en compte pour 2022 : 128 595)

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



Un environnement de travail permettant de travailler à distance pour 77% des répondants (-1 pt vs 2021)

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 ?



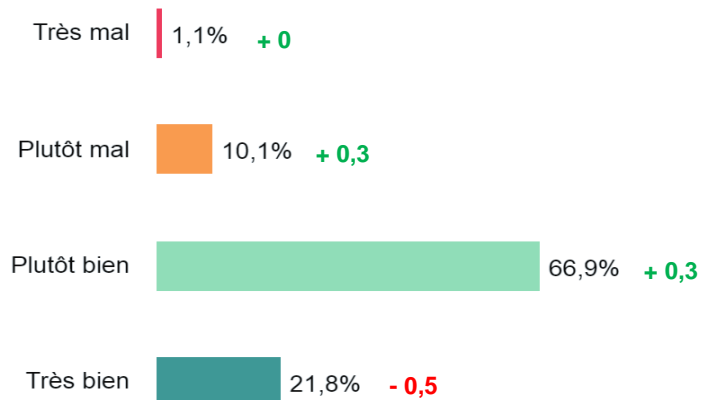
- XX Baisse par rapport à 2021 en points
+ XX Hausse par rapport à 2021 en points

02

La maîtrise de l'environnement numérique

Une bonne maîtrise globale de l'Environnement Numérique de Travail

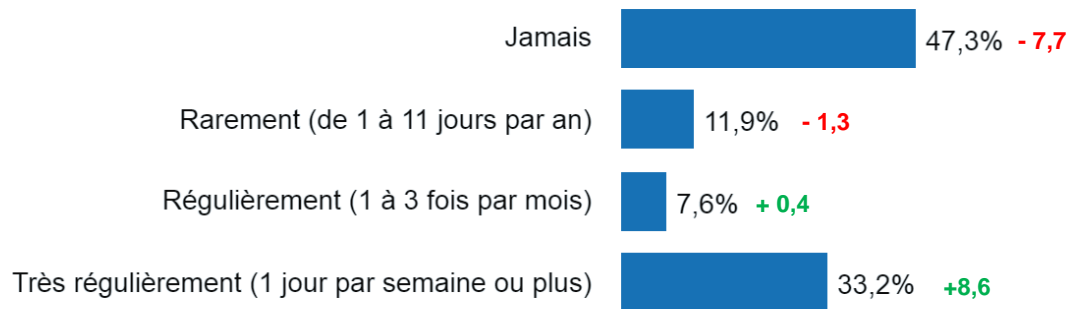
De manière générale, diriez-vous que vous maîtrisez votre environnement numérique de travail (applications et équipements) ?





- XX Baisse par rapport à 2021 en points
+ XX Hausse par rapport à 2021 en points

Le télétravail : une tendance de fond (+8 pts)

En dehors des périodes de télétravail imposées par votre ministère durant la pandémie de Covid19, à quelle fréquence télétravaillez-vous ?



FRÉQUENCE DE TÉLÉTRAVAIL	2021	2022
Télétravail	45,0%	52,7%  (+7,7)
Pas de télétravail	55,0%	47,3%  (-7,7)

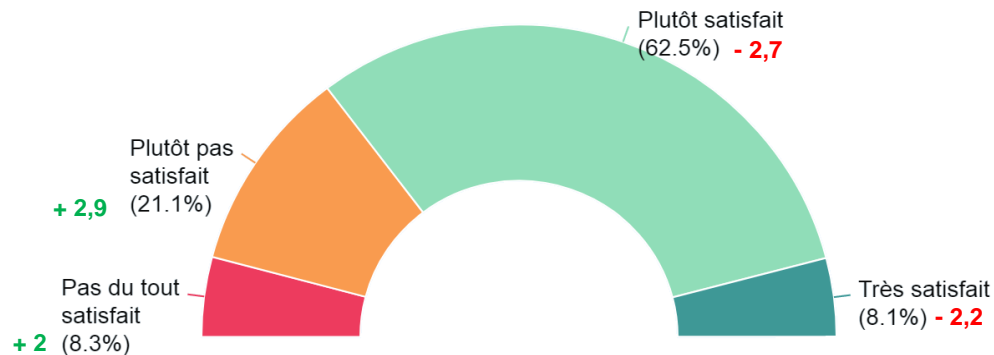
- xx Baisse par rapport à 2021 en points
 + xx Hausse par rapport à 2021 en points



03

Les équipements numériques utilisés

Satisfaction vis-à-vis de l'équipement : des exigences accrues dans un contexte de pérennisation du télétravail (-5 pts vs 2021)

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

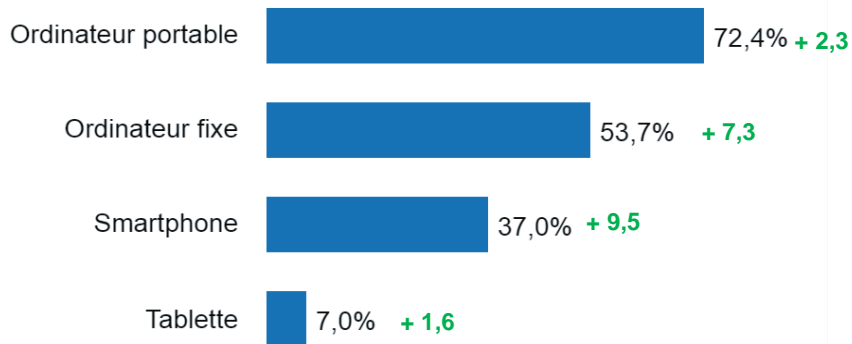


SATISFACTION ÉQUIPEMENT	VAGUE BNA	
	2021	2022
► Satisfait	75,5%	70,6%  (-4,9)
► Pas satisfait	24,5%	29,4%  (+4,9)

- XX Baisse par rapport à 2021 en points
 + XX Hausse par rapport à 2021 en points

Un équipement en ordinateurs portables et smartphones des agents en hausse (respectivement +2 pts et + 10 pts)

Parmi les équipements numériques de travail fournis par votre administration, quels sont ceux dont vous disposez dans le cadre de votre travail ?



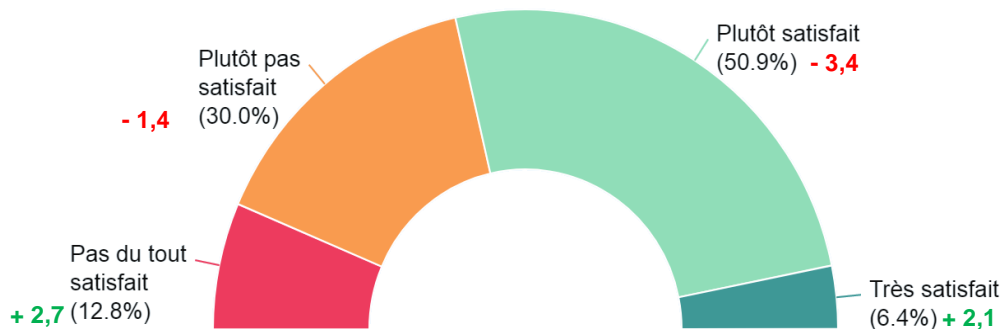
- XX Baisse par rapport à 2021 en points
+ XX Hausse par rapport à 2021 en points



04

La connectivité

Baisse d'1 point de la satisfaction sur la connectivité, avec une part des répondants pas du tout satisfaits en hausse de 3 points

Êtes-vous globalement satisfait de la connectivité (débit et accès au réseau filaire ou wifi) dont vous disposez au bureau ?

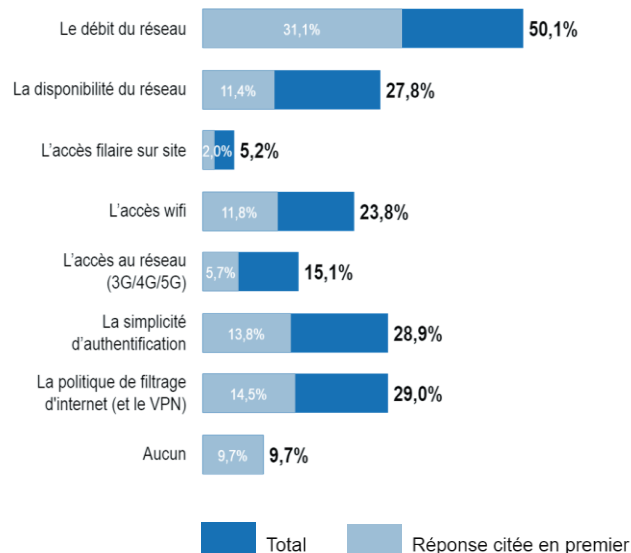


SATISFACTION CONNECTIVITÉ	VAGUE BNA	
	2021	2022
► Satisfait	58,5%	57,2%  (-1,3)
► Pas satisfait	41,5%	42,8%  (+1,3)

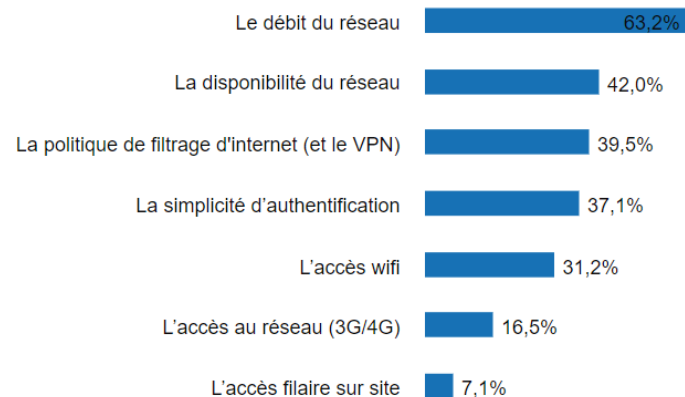
- XX Baisse par rapport à 2021 en points
 + XX Hausse par rapport à 2021 en points

Une amélioration du débit du réseau prioritaire pour la moitié des répondants

Au sujet de la connectivité et de l'accessibilité au réseau dont vous disposez au bureau, quel élément souhaiteriez-vous voir améliorer en priorité ?



Résultats 2021

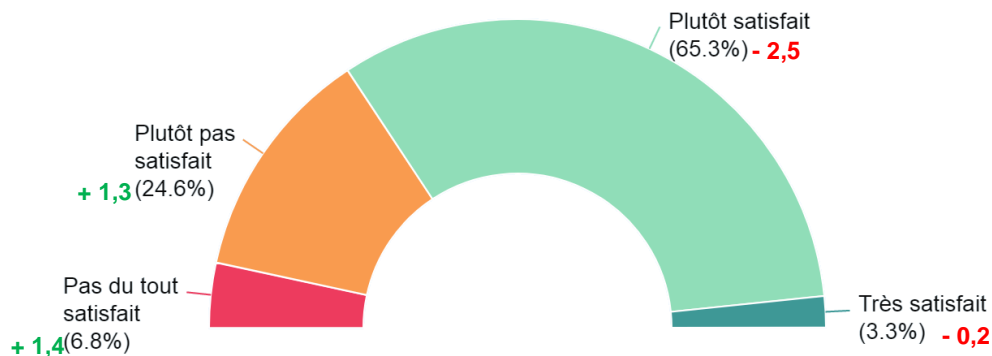




05

Les outils, les applications et la sécurité

Une satisfaction quant aux outils et applications en baisse de 3 points





















































Êtes-vous globalement satisfait des outils et applications professionnels à votre disposition ?



SATISFACTION OUTILS ET APPLICATIONS	VAGUE BNA	
	2021	2022
► Satisfait	71,3%	68,6%  (-2,7)
► Pas satisfait	28,7%	31,4%  (+2,7)

- XX Baisse par rapport à 2021 en points
 + XX Hausse par rapport à 2021 en points

Les outils interministériels, inconnus et inutilisés par près de 70% des agents (1/2)

	PAS DU TOUT SATISFAIT	PLUTÔT PAS SATISFAIT	PLUTÔT SATISFAIT	TRÈS SATISFAIT
Maïa	 1,4%	 4,1%	 14,6%	 3,0%
Audioconférence de l'Etat	 1,7%	 3,7%	 12,0%	 2,9%
Osmose	 0,9%	 2,1%	 6,4%	 1,4%
Webinaire de l'Etat	 1,7%	 3,6%	 12,5%	 1,9%
France Transfert	 0,7%	 0,9%	 2,8%	 0,8%
Tchap	 2,6%	 4,3%	 11,3%	 3,2%
Webconférence de l'Etat	 3,0%	 6,5%	 16,5%	 3,0%
Resana	 1,3%	 2,6%	 6,1%	 1,2%
Chorus	 2,7%	 4,5%	 10,3%	 1,9%
RenoïRH	 1,2%	 2,0%	 3,8%	 0,5%
Mentor	 0,6%	 0,6%	 1,5%	 0,3%
Chorus DT	 5,0%	 7,0%	 10,1%	 1,5%
Vitam accessible en service	 0,6%	 0,5%	 0,9%	 0,1%

Les outils interministériels, inconnus et inutilisés par près de 70% des agents (2/2)

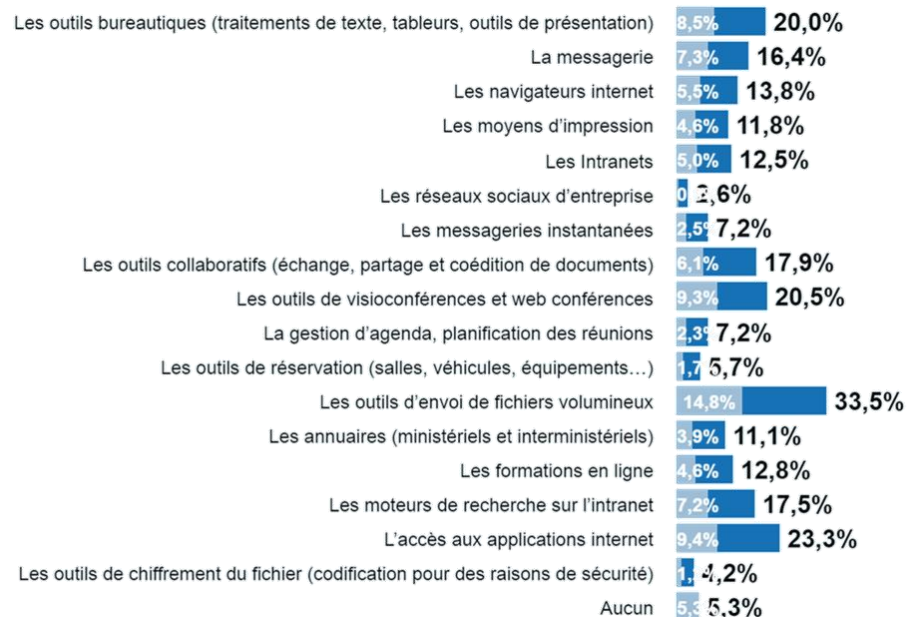
	JE CONNAIS CET OUTIL MAIS NE L'UTILISE PAS	JE NE CONNAIS PAS CET OUTIL ET NE L'UTILISE PAS	MOYENNE	*
Maïa	15,4%	61,3%	6,5	
Audioconférence de l'Etat	19,2%	60,5%	6,4	
Osmose	12,2%	76,9%	6,3	
Webinaire de l'Etat	19,8%	60,5%	6,2	
France Transfert	11,4%	83,4%	6,2	
Tchap	25,7%	52,8%	6,1	
Webconférence de l'Etat	17,9%	53,1%	6,0	
Resana	10,9%	77,8%	5,9	
Chorus	43,7%	36,9%	5,8	
RenoIRH	14,7%	77,7%	5,4	
Mentor	8,4%	88,6%	5,4	
Chorus DT	29,0%	47,4%	5,0	
Vitam accessible en service	7,1%	90,9%	4,7	

* Un barème a été appliqué dans le but de calculer un score de satisfaction par outil. Ci-dessous le barème appliqué sur chacune des modalités :
 1 : Pas du tout satisfait / 4 : Plutôt pas satisfait / 7 : Plutôt satisfait / 10 : Très satisfait

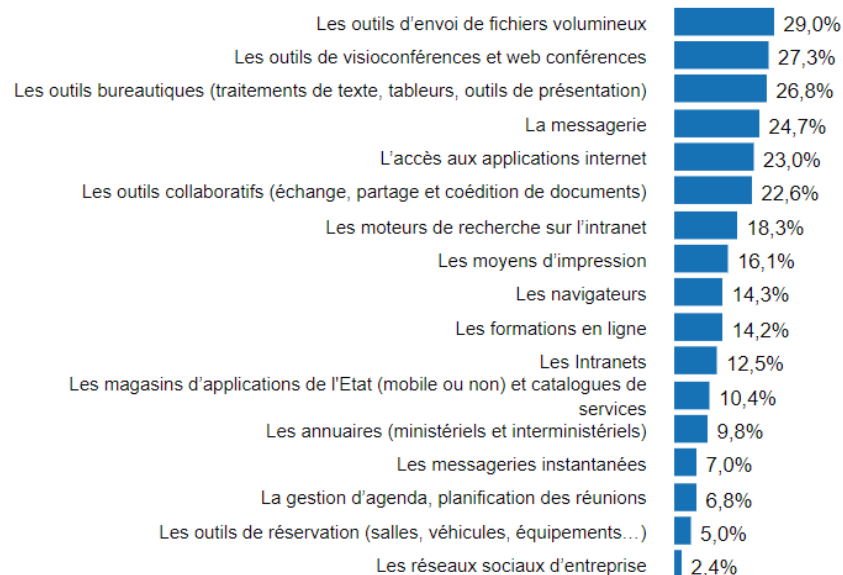
NB : le calcul de ce score se fait uniquement sur la base des utilisateurs des outils.

En matière d'outils et d'applications, des besoins d'améliorations similaires à 2021

Parmi les applications et outils suivants, quels sont ceux qui devraient être améliorés ou développés en priorité ?

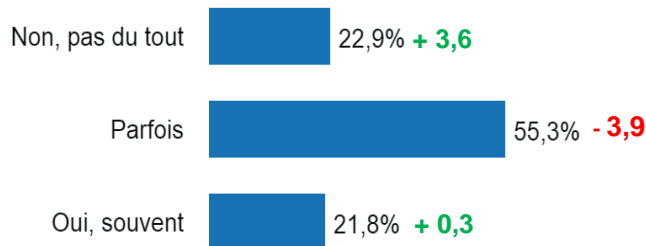





Résultats 2021



Des règles de sécurité considérées comme moins contraignantes qu'en 2021

Les règles de sécurité d'accès de vos applications et équipements métiers semblent-elles limiter vos activités quotidiennes ?

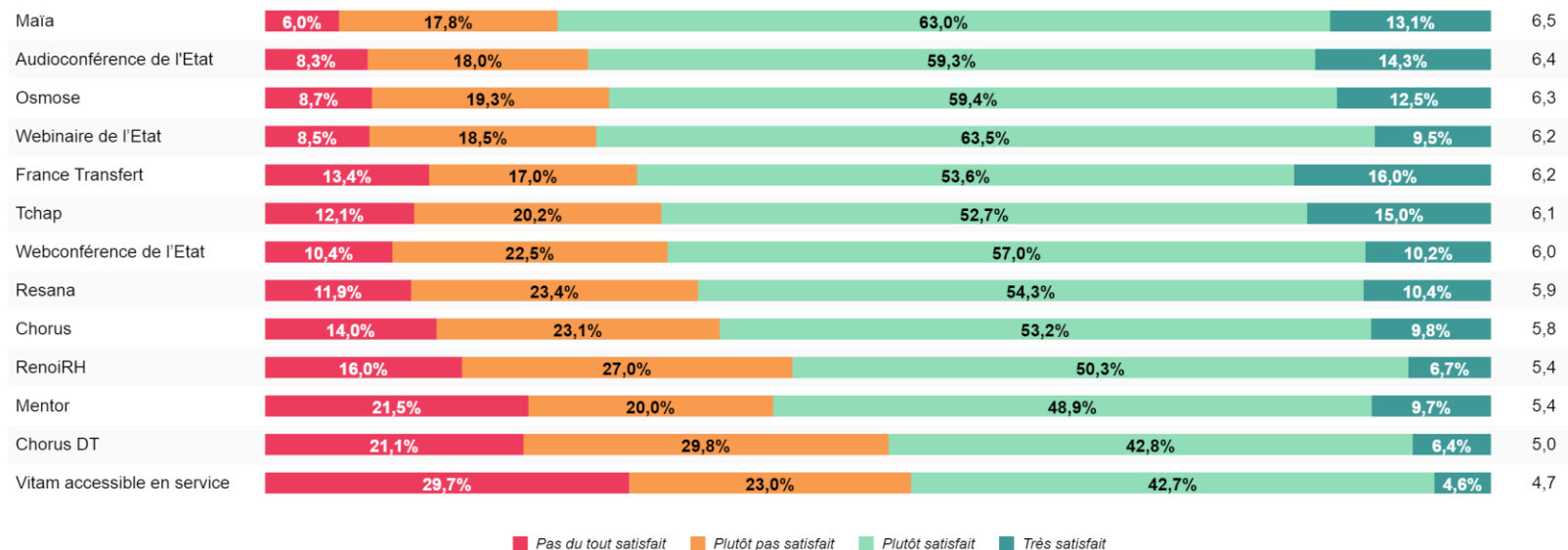


LIMITATION DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES LIÉE AUX RÈGLES DE SÉCURITÉ	VAGUE BNA	
	2021	2022
Non, pas du tout	19,2%	22,9%  (+3,6)
Parfois	59,2%	55,3%  (-3,9)
Oui, souvent	21,5%	21,8%  (+0,3)

- xx Baisse par rapport à 2021 en points
 + xx Hausse par rapport à 2021 en points

Les outils ministériels atteignent un bon niveau général de satisfaction parmi leurs utilisateurs

MOYENNE*



* Un barème a été appliqué dans le but de calculer un score de satisfaction par outil. Ci-dessous le barème appliqué sur chacune des modalités :

1 : Pas du tout satisfait / 4 : Plutôt pas satisfait / 7 : Plutôt satisfait / 10 : Très satisfait

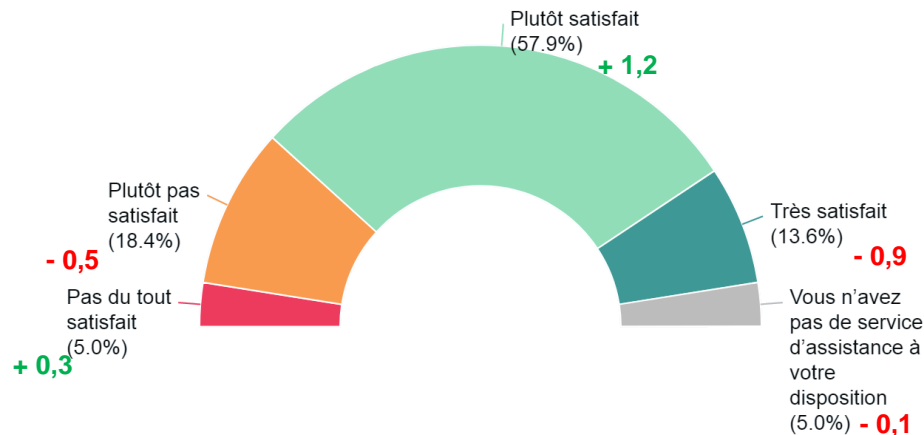
NB : le calcul de ce score se fait uniquement sur la base des utilisateurs des outils.

06

L'assistance, la formation et l'accompagnement

Une satisfaction sur les services d'assistance en légère hausse (+0,3 pt)

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

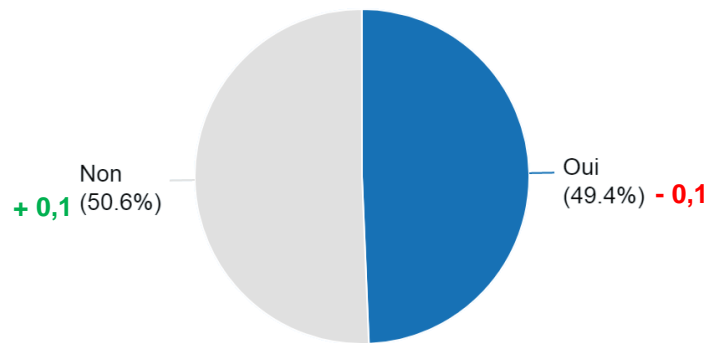


SATISFACTION SERVICE D'ASSISTANCE	2021	2022
► Satisfait	71,3%	71,5% (+0,3)
► Pas satisfait	23,6%	23,4% (-0,2)
Vous n'avez pas de service d'assistance à votre disposition	5,1%	5,0% (-0,1)

- XX Baisse par rapport à 2021 en points
+ XX Hausse par rapport à 2021 en points

Des souhaits de formation ou d'accompagnement globalement stables

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



- XX Baisse par rapport à 2021 en points
+ XX Hausse par rapport à 2021 en points

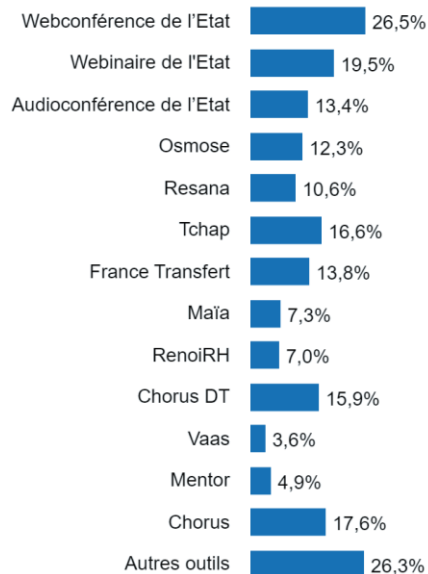
Des souhaits de formation similaires à l'année précédente (1/2)

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



Des souhaits de formation similaires à l'année précédente (2/2)

Parmi les outils interministériels, cités ci-après, quels sont ceux sur lesquels vous souhaiteriez être formé ?





MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle du numérique

Baromètre numérique de l'agent Rapport 2022