



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle du numérique

Baromètre numérique de l'agent

Rapport 2022

La méthodologie

LA MÉTHODOLOGIE DE LA CONSULTATION

OBJECTIFS

Le Baromètre numérique de l'agent (BNA) 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 les services 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 (direction interministérielle du numérique).

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 MINISTÈRES

	Nombres de répondants	% taux de participation	Évolution du taux de participation depuis 2021
Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation	2 955	19,3 %	-1,7 points
Ministère de la Culture	908	14,9 %	+6,9 points
Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères	2 142	18,6 %	+0,6 point
Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance	27 418	21,0 %	+1 point
Ministère de l'Éducation Nationale, de la Jeunesse et des Sports – Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation	8 254	20,3 %	+1,3 points
Ministère de l'Intérieur	57 948	18,8 %	+1,8 points
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	1 588	22,3 %	-2,7 points

	Nombres de répondants	% taux de participation	Évolution du taux de participation depuis 2021
Ministère de la Transition Écologique – 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

À quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

- Moins de 25 ans : 2 % (+1 point)
- Entre 25 et 34 ans : 12,9 % (+3 points)
- Entre 35 et 49 ans : 44,3 % (–1 point)
- Entre 50 et 64 ans : 40,2 % (–3 points)
- 65 ans ou plus : 0,6 % (–0,4 points)

Êtes-vous un agent de catégorie ?

- C : 18,5 % (+2 points)
- B : 45,7 % (+9 points)
- A : 26 % (–2 points)
- A+ : 9,8 % (–0,2 point)

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

- Oui : 43,3 % (+1 point)
- Non : 56,7 % (–1 point)

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

- Oui : 51,0 % (+4 points)
- Non : 49,0 % (–4 points)

Quel est votre statut ?

- Agent contractuel : 8,6 % (–0,5 point)
- Agent titulaire : 91,4 % (+0,5 point)

Synthèse des résultats

RÉSULTATS INTERMINISTÉRIELS SUR LES 4 AXES DU BNA

Synthèse des 10 principaux indicateurs 2022

Équipement

Pas du tout satisfait	8,25 % (+2 points)
Plutôt pas satisfait	21,12 % (+2,9 points)
Plutôt satisfait	62,52 % (−2,7 points)
Très satisfait	8,11 % (−2,2 points)

Total de satisfaits : 70,6 %

Services d'assistance

Pas du tout satisfait	5,0 % (+0,3 point)
Plutôt pas satisfait	18,4 % (−0,5 point)
Plutôt satisfait	57,9 % (+1,2 point)
Très satisfait	13,6 % (−0,9 point)
Vous n'avez pas de service d'assistance à votre disposition	
	5,0 % (−0,1 point)

Total de satisfaits : 71,5 %

Outils et applications

Pas du tout satisfait	6,81 % (+1,4 point)
Plutôt pas satisfait	24,62 % (+1,3 point)
Plutôt satisfait	65,28 % (−2,5 points)
Très satisfait	3,29 % (−0,2 point)

Total de satisfaits : 68,6 %

Connectivité

Pas du tout satisfait	12,8 % (+2,7 points)
Plutôt pas satisfait	30 % (−1,4 point)
Plutôt satisfait	50,9 % (−3,4 points)
Très satisfait	6,4 % (+2,1 points)

Total de satisfaits : 57,2 %

Équipements possédés

Ordinateur portable	72,4 %
Ordinateur fixe	53,7 %
Smartphone	37,0 %
Tablette	7 %

Souhaits de formations : 49,4 % des agents souhaitent bénéficier d'une formation ou d'accompagnement

Environnement numérique de travail adapté au travail à distance

Non	22,8 %
Partiellement	41,5 %
Complètement	35,7 %

Niveau de satisfaction globale pour l'environnement numérique de travail : 5,9 sur 10

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

1	3,2 %
2	3,3 %
3	6,3 %
4	9,0 %
5	14,8 %
6	17,0 %
7	25,4 %
8	16,0 %
9	4,0 %
10	1,0 %

Synthèse :

- Très insatisfait 6,5 %
- Insatisfait 15,3 %
- Moyen 31,8 %
- Satisfait 41,5 %
- Très satisfait 5 %

UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL PERMETTANT DE TRAVAILLER À DISTANCE POUR 77 % DES RÉPONDANTS (–1 POINT PAR RAPPORT À 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 ?

Non	22,8 % (+0,4 point)
Partiellement	41,5 % (–1 point)
Complètement	35,7 % (+0,7 point)

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) ?

Très mal	1,1 % (+0 point)
Plutôt mal	10,1 % (+0,3 point)
Plutôt bien	66,9 % (+0,3 point)
Très bien	21,8 % (-0,5 point)

LE TÉLÉTRAVAIL : UNE TENDANCE DE FOND (+8 POINTS)

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

Jamais	47,3 % (-7,7 points)
Rarement (de 1 à 11 jours par an)	11,9 % (-1,3 point)
Régulièrement (1 à 3 fois par mois)	7,6 % (+0,4 point)
Très régulièrement (1 jour par semaine ou plus)	33,2 % (+8,6 points)

Comparaison

Année	2021	2022
Télétravail	45,0 %	52,7 % (+7,7 points)
Pas de télétravail	55,0 %	47,3 % (-7,7 points)

Les équipements numériques utilisés

SATISFACTION VIS-À-VIS DE L'ÉQUIPEMENT : DES EXIGENCES ACCRUES DANS UN CONTEXTE DE PÉRENNISATION DU TÉLÉTRAVAIL (−5 POINTS PAR RAPPORT À 2021)

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

Pas du tout satisfait	8,25 % (+2 points)
Plutôt pas satisfait	21,12 % (+2,9 points)
Plutôt satisfait	62,52 % (−2,7 points)
Très satisfait	8,11 % (−2,2 points)

Comparaison

Année	2021	2022
Satisfait	75,5	70,6 (−4,9 points)
Pas satisfait	24,5	29,4 (+4,9 points)

UN ÉQUIPEMENT EN ORDINATEURS PORTABLES ET SMARTPHONES DES AGENTS EN HAUSSE (RESPECTIVEMENT +2 POINTS ET + 10 POINTS)

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

Ordinateur portable	72,4 % (+2,3 points)
Ordinateur fixe	53,7 % (+7,3 points)
Smartphone	37 % (+9,5 points)
Tablette	7 % (+1,6 point)

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 ?

Pas du tout satisfait	12,8 % (+2,7 points)
Plutôt pas satisfait	30 % (-1,4 point)
Plutôt satisfait	50,9 % (-3,4 points)
Très satisfait	6,4 % (+2,1 points)

Année	2021	2022
Satisfait	58,5 %	57,2 % (-1,3 point)
Pas satisfait	41,5 %	42,8 % (+1,3 point)

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 ?

	Taux de réponse	Taux de réponse « rang 1 »
Le débit du réseau	50,1 %	31,1 %
La disponibilité du réseau	27,8 %	11,4 %
L'accès filaire sur site	5,2 %	2,0 %
L'accès wifi	23,8 %	11,8 %
L'accès au réseau (3G/4G/5G)	15,1 %	5,7 %
La simplicité d'authentification	28,9 %	13,8 %
La politique de filtrage d'internet (et le VPN)	29,0 %	14,5 %
Aucun	9,7 %	9,7 %

Résultats 2021

	Taux de réponse
Le débit du réseau	63,2%
La disponibilité du réseau	42,2%
L'accès filaire sur site	7,1%
L'accès wifi	31,2%
L'accès au réseau (3G/4G/5G)	16,5%
La simplicité d'authentification	37,1%
La politique de filtrage d'internet (et le VPN)	39,5%

Les outils, les applications et la sécurité

UNE SATISFACTION QUANT AUX OUTILS ET APPLICATIONS EN BAISSÉ DE 3 POINTS

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

Pas du tout satisfait	6,81% (+1,4 point)
Plutôt pas satisfait	24,62% (+1,3 point)
Plutôt satisfait	65,28% (-2,5 points)
Très satisfait	3,29% (-0,2 point)

Comparaison 2021

	2021	2022
Satisfait	71,3%	68,6% (-2,7 points)
Pas satisfait	28,7%	31,4% (+2,7 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	Je connais cet outil mais ne l'utilise pas	Je ne connais pas cet outil et ne l'utilise pas	Moyenne
Webconférence	3,0%	6,5%	16,5%	3,0%	17,9%	53,1%	6 sur 10
Webinaire	1,7%	3,6%	12,5%	1,9%	19,8%	61%	6,2 sur 10
Audioconférence	1,7%	3,7%	12,0%	2,9%	19,2%	60,6%	6,4 sur 10
Osmose	1,0%	2,1%	6,4%	1,4%	12,2%	76,9%	6,3 sur 10
Resana	1,3%	2,6%	6,1%	1,2%	10,9%	77,8%	5,9 sur 10
Tchap	2,6%	4,4%	11,4%	3,2%	25,7%	52,8%	6,1 sur 10
France Transfert	0,7%	0,9%	2,8%	0,8%	11,4%	83,4%	6,2 sur 10
Maïa	1,4%	4,1%	14,6%	3,1%	15,4%	61,4%	6,5 sur 10
Renoir RH	1,2%	2,0%	3,8%	0,5%	14,7%	77,8%	5,4 sur 10
Chorus DT	5,0%	7,0%	10,1%	1,5%	29,0%	47,4%	5 sur 10
Vitam accessible en libre-service	0,6%	0,5%	0,9%	0,1%	7,1%	90,9%	4,7 sur 10
Mentor	0,6%	0,6%	1,5%	0,3%	8,4%	88,6%	5,4 sur 10
Chorus	2,7%	4,5%	10,3%	1,9%	43,7%	36,9%	5,8 sur 10

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

	Taux de réponse	Taux de réponse « rang1 »
Les outils bureautiques (traitements de texte, tableurs, outils de présentation)	20,0%	8,5%
La messagerie	16,4%	7,4%
Les navigateurs internet	13,8%	5,5%
Les moyens d'impression	11,8%	4,6%
Les Intranets	12,5%	5,0%
Les réseaux sociaux d'entreprise	2,6%	0,8%
Les messageries instantanées	7,2%	2,5%
Les outils collaboratifs (échange, partage et coédition de documents)	17,9%	6,1%
Les outils de visioconférences et web conférences	20,5%	9,3%
La gestion d'agenda, planification des réunions	7,2%	2,3%
Les outils de réservation (salles, véhicules, équipements...)	5,7%	1,7%
Les outils d'envoi de fichiers volumineux	33,5%	14,8%
Les annuaires (ministériels et interministériels)	11,1%	3,9%
Les formations en ligne	12,8%	4,6%
Les moteurs de recherche sur l'intranet	17,5%	7,2%
L'accès aux applications internet	23,3%	9,4%
Les outils de chiffrement du fichier (codification pour des raisons de sécurité)	4,2%	1,2%
Aucun	5,3%	5,3%

Résultats 2021

	Taux de réponse
Les outils bureautiques (traitements de texte, tableurs, outils de présentation)	26,80 %
La messagerie	24,7 %
Les navigateurs internet	14,3 %
Les moyens d'impression	16,1 %
Les Intranets	12,5 %
Les réseaux sociaux d'entreprise	2,4 %
Les messageries instantanées	7 %
Les outils collaboratifs (échange, partage et coédition de documents)	22,6 %
Les outils de visioconférences et web conférences	27,3 %
La gestion d'agenda, planification des réunions	6,8 %
Les outils de réservation (salles, véhicules, équipements...)	5 %
Les outils d'envoi de fichiers volumineux	29 %
Les annuaires (ministériels et interministériels)	9,8 %
Les formations en ligne	14,2 %
Les moteurs de recherche sur l'intranet	18,3 %
L'accès aux applications internet	23 %
Les outils de chiffrement du fichier (codification pour des raisons de sécurité)	4,2 %
Les magasins d'applications de l'État (mobile ou non) et catalogues de services	10,4 %

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 ?

	2021	2022
Non, pas du tout	19,2 %	22,9 % (+3,6 points)
Parfois	59,2 %	55,3 % (-3,9 points)
Oui, souvent	21,5 %	21,8 % (+0,3 point)

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

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait	Moyenne
Webconférence	10,4 %	22,5	57,0 %	10,2 %	6 sur 10
Webinaire	8,5 %	18,5 %	63,5 %	9,5 %	6,2 sur 10
Audioconférence	8,3 %	18,0 %	59,3	14,3	6,4 sur 10
Osmose	8,7 %	19,3 %	59,4 %	12,5 %	6,3 sur 10
Resana	1,3 %	2,6 %	6,1 %	1,2 %	5,9 sur 10
Tchap	12,1 %	20,2 %	52,7 %	15 %	6,1 sur 10
France Transfert	13,4 %	17 %	53,6 %	16 %	6,2 sur 10
Maïa	6,0 %	17,8 %	63 %	13,1 %	6,5 sur 10
Renoir RH	16,0 %	27,0 %	50,3 %	6,7 %	5,4 sur 10
Chorus DT	21,1 %	29,8 %	42,8 %	6,4 %	5 sur 10
Vitam accessible en libre-service	29,7 %	23,0 %	42,7 %	4,6 %	4,7 sur 10
Mentor	21,5 %	20,0	48,9 %	9,7 %	5,4 sur 10
Chorus	14 %	23,1 %	53,2 %	9,8 %	5,8 sur 10

L'assistance, la formation et l'accompagnement

UNE SATISFACTION SUR LES SERVICES D'ASSISTANCE EN LÉGÈRE HAUSSE (+0,3 POINT)

Pas du tout satisfait	5,0 % (+0,3 point)
Plutôt pas satisfait	18,4 % (-0,5 point)
Plutôt satisfait	57,9 % (+1,2 point)
Très satisfait	13,6 % (-0,9 point)
Vous n'avez pas de service d'assistance à votre disposition	5,0 % (-0,1 point)

Comparaison 2021

	2021	2022
Satisfait	71,3 %	71,5 % (+0,3 point)
Pas satisfait	23,6 %	23,4 % (-0,2 point)
Vous n'avez pas de services d'assistance à votre disposition	5,1 %	5 % (-0,1 point)

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 ?

Oui : 49,4 % (-0,1 point)

Non : 50,6 % (+0,1 point)

DES SOUHAITS DE FORMATION SIMILAIRES À L'ANNÉE PRÉCÉDENTE

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

Les outils bureautiques (traitements de texte, tableurs, outils de présentation)	45,8 %
Les outils collaboratifs (échange, partage et coédition de documents)	32,8 %
L'utilisation de votre équipement	25,8 %
Les outils d'envoi de fichiers volumineux	21,6 %
Les visioconférences et web conférences	19,8 %
Les formations en ligne	19,0 %
La sensibilisation aux écogestes pour un usage responsable de votre équipement numérique	12,3 %
La messagerie	10,5 %
Les intranets	10,3 %
La gestion d'agenda et la planification des réunions	10,2 %
Les moteurs de recherche sur l'intranet	8,5 %
Les navigateurs	6,6 %
Les réseaux sociaux d'entreprise	4,8 %
Les messageries instantanées	4,4 %
Les annuaires (ministériels et interministériels)	4,2 %
Les outils de réservation (salles, véhicules, équipements...)	3,4 %
Les moyens d'impression	2,5 %

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

Webconférence de l'État	26,5 %
Webinaire de l'État	19,5 %
Audioconférence de l'État	13,4 %
Osmose	12,3 %
Resana	10,6 %
Tchap	16,6 %
France Transfert	13,9 %
Maïa	7,3 %
RenoïRH	7,0 %
Chorus DT	15,9 %
Vaas	3,6 %
Mentor	4,9 %
Chorus	17,6 %
Autres outils	26,3 %