



# MINISTÈRE DE LA TRANSFORMATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUES

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction interministérielle du numérique  
**Baromètre numérique de l'agent**  
**Rapport 2023 – services déconcentrés**

# Sommaire

---

## LA MÉTHODOLOGIE

p.3

### 1 - SYNTHÈSE DES 10 PRINCIPAUX INDICATEURS

p.5

### 2 - LA MAÎTRISE DE L'ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE

p.13

### 3 - LES ÉQUIPEMENTS NUMÉRIQUES UTILISÉS

p.18

### 4 - LA CONNECTIVITÉ

p.24

### 5 - LES OUTILS ET LES APPLICATIONS

p.29

### 6 - L'ASSISTANCE, LA FORMATION ET L'ACCOMPAGNEMENT

p.36

---



**GOUVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



## 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 interministériels des systèmes d'information et de communication.



## PÉRIMÈTRE

- La consultation a été menée auprès de l'ensemble des **ministères et des services de la Première ministre**. Cette année, **le nombre d'agents ciblés par la consultation a augmenté de 7,9%** (soit 55 470 agents supplémentaires), principalement issus du MINARM (+22 000 agents), des SPM (+8 500 agents) et des MINSOCIAUX (+15 000 agents).
- L'enquête s'articule autour de **4 grandes thématiques** : l'équipement, les outils et applications, la connectivité et le service d'assistance.
- De nouvelles questions sur le **numérique écoresponsable**, la **sécurité des réseaux** et les **outils métiers** ont été ajoutées au tronc commun. De plus, les agents ont été interrogés sur un nouveau périmètre d'outils interministériels : Osmose, Resana, Démarches Simplifiées, France transfert, Webconférence de l'Etat, Webinaire de l'Etat, Audioconférence de l'Etat, Maia, Mentor et Tchap.



## MODALITÉS DE L'ENQUÊTE

Au total, **754 096 personnes ont été contactées** pour l'édition 2023 du BNA. 113 962 agents, dont **65 128 agents des services déconcentrés**, ont répondu au questionnaire.

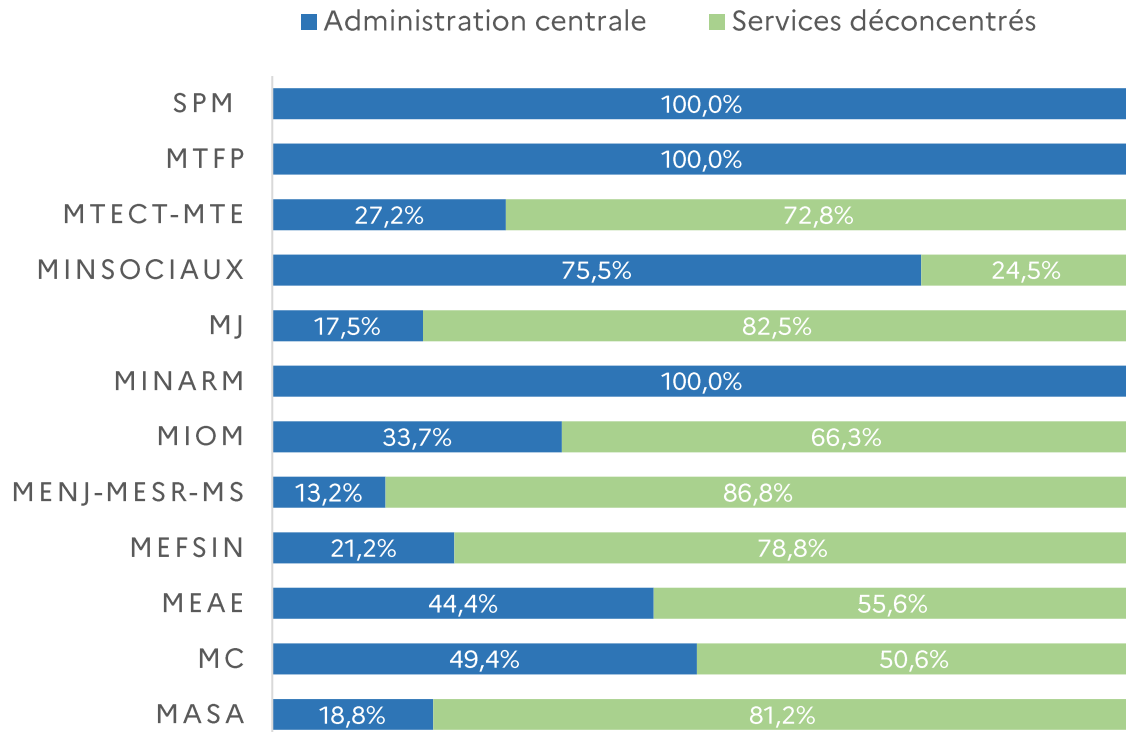
- La consultation s'est déroulée du **14 mars au 4 avril 2023**. Elle s'est déroulée en ligne, via un lien menant au questionnaire transmis à l'ensemble des agents ciblés par les ministères et la DINUM.
- La participation à cette consultation était **volontaire et facultative** et seuls, ont été pris en compte dans l'analyse, **les questionnaires intégralement complétés**. Aucun répondant n'a été identifié ni ses réponses individuelles analysées.

# 01

---

## Synthèse des 10 principaux indicateurs

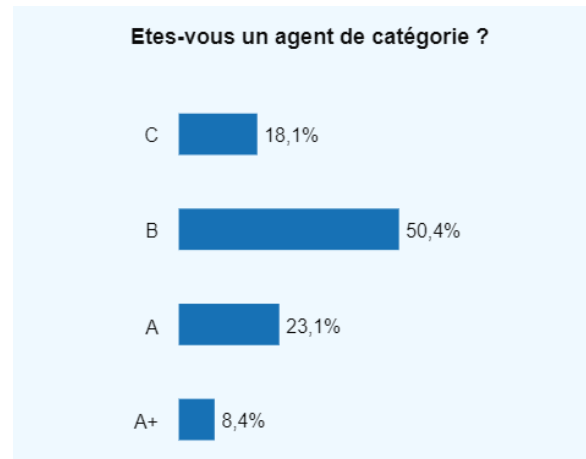
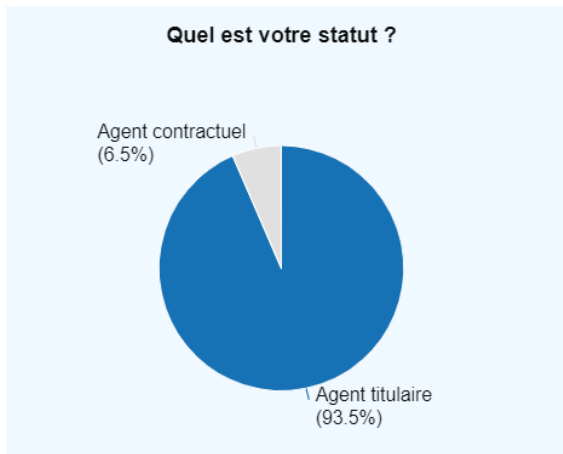
# Plus de 65 000 agents des services déconcentrés ont participé au BNA, soit 57% des répondants



## Synthèse

- **48 834 agents d'administrations centrales ont répondu** (43% des répondants soit +8 points par rapport à 2022) et **65 128 agents des services déconcentrés** (57% des répondants) ont répondu au BNA 2022.
- Le poids des services déconcentrés dans les répondants est particulièrement important au **MENJS-MESRI** (87% des répondants), au **MJ** (83%), au **MASA** (81%), au **MEFSIN** (79%) et au **MTECT-MTE** (73%).
- Les SPM, le MTFP et le MINARM n'ont pas de services déconcentrés.

# Profil des répondants 1/2

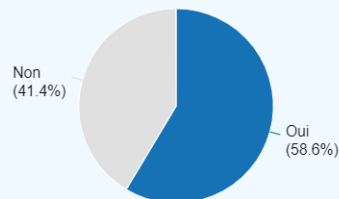


## Synthèse

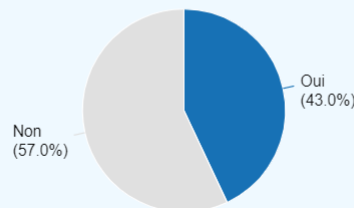
- **Plus de 90%** des répondants sont des **agents titulaires de la fonction publique**, soit une proportion globalement similaire aux éditions 2021 et 2022 du BNA (-0,4 pts en 2022, -1,4 pts en 2021).
- **Près de la moitié des répondants sont des agents de catégorie B** (identique à 2022). La proportion des agents de **catégorie A** augmente légèrement (+0,8 pts). La proportion des répondants des autres catégories diminue :
  - **Catégorie C (-0,4 pts)**
  - **Catégorie A+ (-0,3 pts)**

## Profil des répondants 2/2

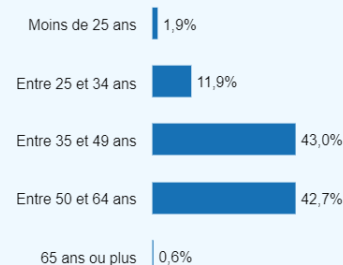
Dans votre travail, êtes-vous régulièrement en contact avec le public ?



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



À quelle tranche d'âge appartenez-vous ?



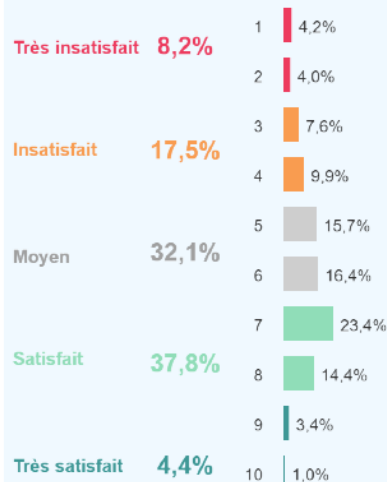
### Synthèse

- La part de répondants en contact avec le public est majoritaire et diminue légèrement par rapport à 2022 (-0,8 pts).
- La part de répondants **n'exerçant pas de fonction d'encadrement est supérieure** à ceux qui exercent de telles fonctions tout comme en 2022, même si l'on constate une **légère hausse de cette catégorie de répondants** par rapport à 2022 (+0,7 pts).
- **Si la grande majorité des répondants ont plus de 35 ans tout comme en 2022 et 2021**, la part des moins de 25 ans est légèrement plus basse par rapport à celle de 2022 (-0,2 pts), la part des 25-34 ans et celle des 35-49 ans diminuent légèrement (respectivement -1,0 pts et -1,5 pts). Enfin, la part des plus de 50 ans augmente de 2,8 points par rapport à 2022.



# Des résultats des services déconcentrés sur les 10 principaux indicateurs du BNA

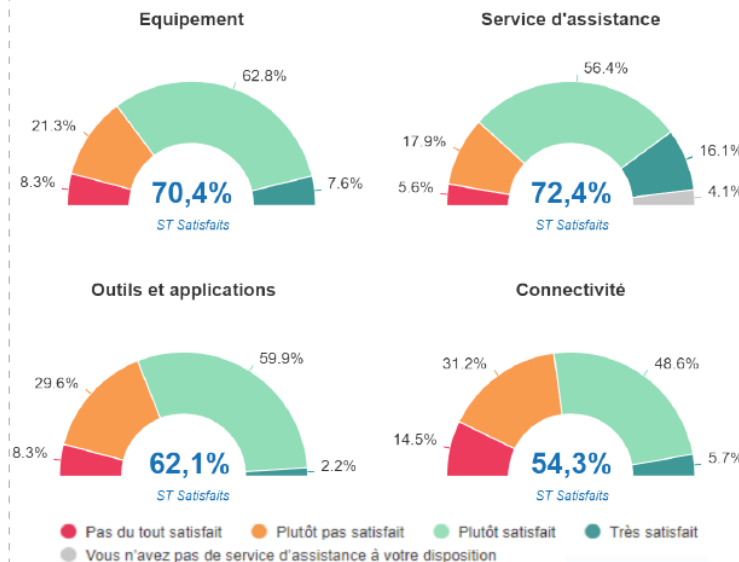
## Niveau de satisfaction globale de l'environnement numérique de travail



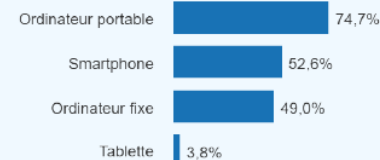
## SYNTHESE DES 10 PRINCIPAUX INDICATEURS 2023

Nombre de réponses prises en compte pour 2023 : 65 128

### Satisfaction détaillée



### Équipements possédés



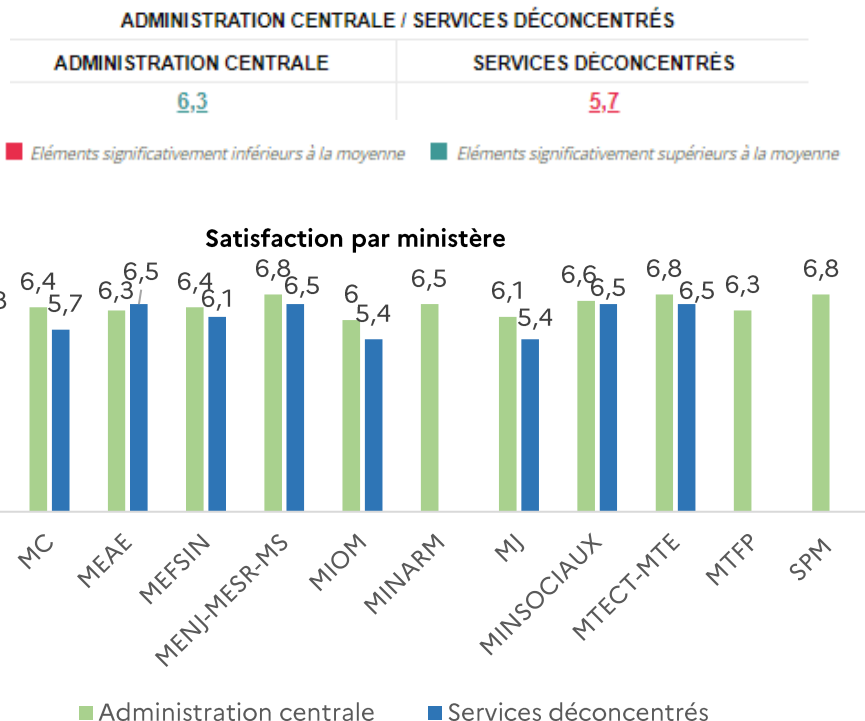
### Souhait de formation



### Environnement numérique de travail adapté au travail à distance



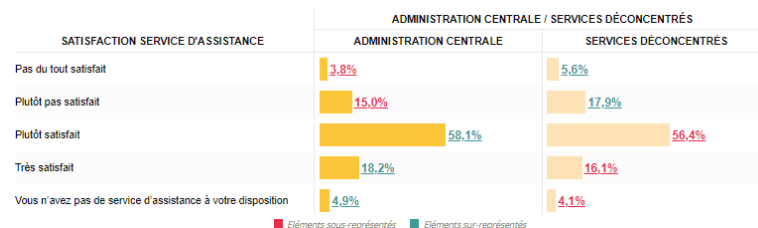
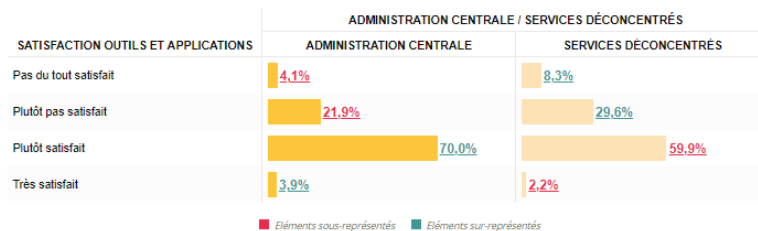
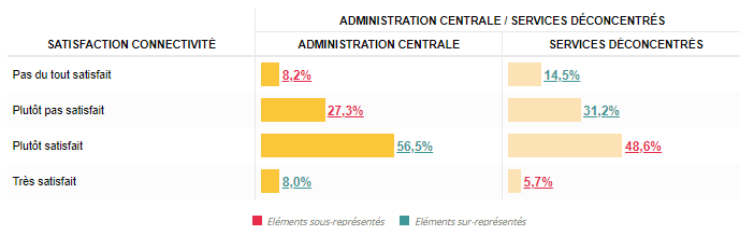
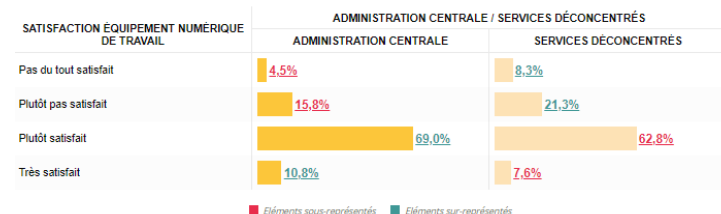
# Une satisfaction globale interministérielle tirée vers le bas par les services déconcentrés : 5,7



## Synthèse

- La note de satisfaction globale des services déconcentrés est **identique par rapport à 2022**, mais demeure plus basse que celle des agents d'administration centrale.
- Les notes de satisfaction des services déconcentrés sont inférieures à celles des administrations centrales** pour tous les ministères à l'exception du MEAE où elle est supérieure de 0,2 points (le MEAE était déjà le seul ministère dans cette situation en 2022).
- L'écart de satisfaction entre les deux populations est particulièrement marqué pour le **MASA** et le **MIOM**, le **MC** et le **MJ**.

# Une satisfaction des services déconcentrés inférieure à celle de l'administration centrale pour les 4 composantes du BNA

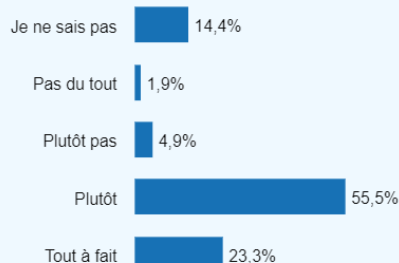


## Synthèse

- Le taux de satisfaction vis-à-vis de **l'équipement** pour les services déconcentrés est de **70%** (+3 points comparativement à 2022), contre 80% en administration centrale (+1 point).
- Le taux de satisfaction pour les services déconcentrés vis-à-vis de la **connectivité** est de **54%** (+1 point), contre 65% en administration centrale (Iso à 2022).
- Le taux de satisfaction pour les services déconcentrés quant aux **outils et applications** est de **62%** (-4 points), contre 74% en administration centrale (Iso à 2022).
- Enfin la satisfaction pour les services déconcentrés vis à vis des **services d'assistance** est de **73%** (+2 points), contre 76% en administration centrale (-3 points).

# Un environnement numérique de travail jugé sécurisé par une majorité des agents

De manière générale, votre environnement numérique de travail est-il suffisamment sécurisé pour vous garantir une utilisation en confiance (confidentialité, protection des échanges...)?



## Synthèse

- Les agents considèrent leur environnement numérique de travail comme sécurisé pour 78,8% (80,8% en administration centrale).
- Les agents du MEAE, du MTECT-MTE et du MIOM sont ceux qui considèrent le plus que leur environnement numérique de travail est sécurisé, avec, respectivement, 27,4%, 26,5% et 25,9%.

*NB : il s'agit d'une nouvelle question de l'édition 2023 du BNA.*

SÉCURITÉ DE L'ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE DE TRAVAIL	MINISTÈRE												TOTAL
	MASA	MC	MEAE	MEFSIN	MENJ-MESR-MS	MIOM	MINARM	MJ	MINSOCL...	MTECT-MTE	MTFP	SPM	
Je ne sais pas	21,6%	14,9%	12,9%	16,0%	12,5%	13,7%	0,0%	14,3%	15,4%	14,0%	0,0%	0,0%	14,4%
Pas du tout	3,3%	1,0%	1,4%	1,3%	2,5%	1,8%	0,0%	2,8%	1,7%	1,0%	0,0%	0,0%	1,9%
Plutôt pas	9,4%	4,4%	5,3%	4,2%	7,2%	4,2%	0,0%	7,1%	6,8%	4,0%	0,0%	0,0%	4,9%
Plutôt	49,3%	60,4%	53,0%	58,3%	54,9%	54,3%	0,0%	57,5%	53,8%	54,4%	0,0%	0,0%	55,5%
Tout à fait	16,4%	19,3%	27,4%	20,2%	22,8%	25,9%	0,0%	18,4%	22,3%	26,5%	0,0%	0,0%	23,3%

■ Éléments sous-représentés ■ Éléments sur-représentés

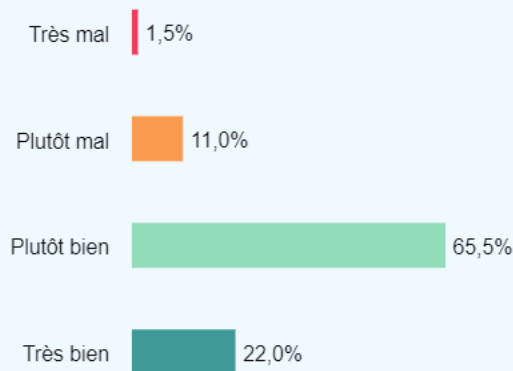
# 02

---

## La maîtrise de l'environnement numérique

# Une bonne maîtrise de l'Environnement Numérique de Travail, globalement stable par rapport à 2022 et similaire à celle des agents de l'administration centrale

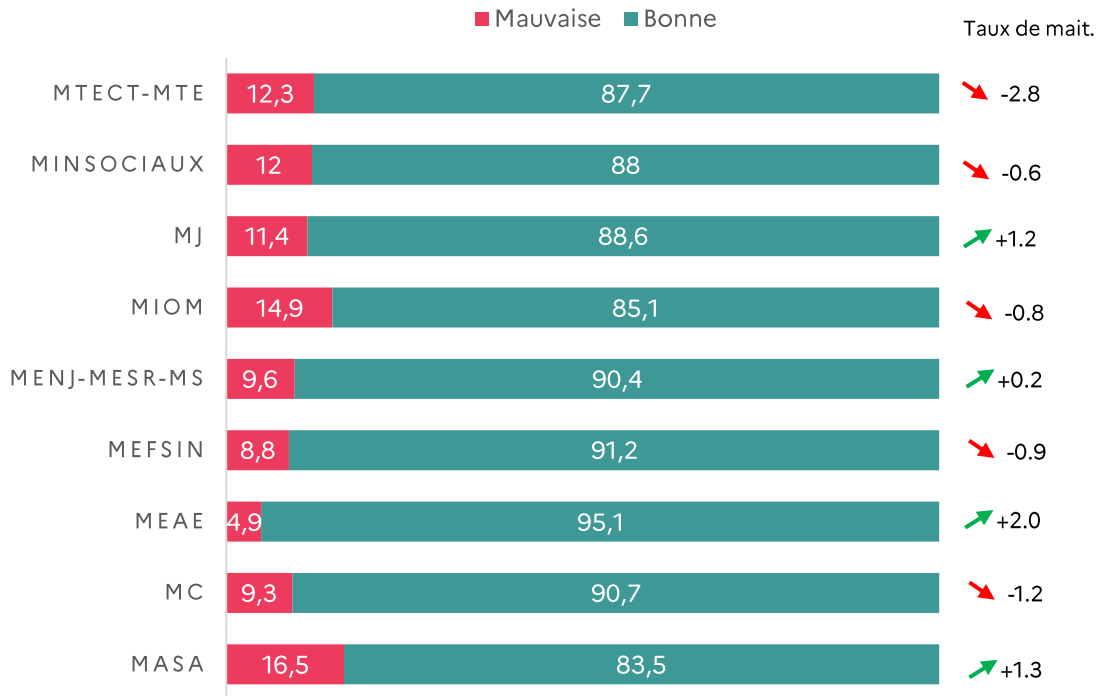
De manière générale, diriez-vous que vous maîtrisez votre environnement numérique de travail (applications et équipements) ?



## Synthèse

- Au global, on observe **un excellent taux de maîtrise de l'Environnement Numérique de Travail.**
- **87,5% des agents déclarent en effet maîtriser leur Environnement Numérique de Travail plutôt bien ou très bien, une proportion en dessous de celle de l'administration centrale (89,7%).**
- **Le taux de bonne maîtrise de l'ENT est inférieur à celui de 2022 (88,0%), de 2021 (88,2%) et de 2020 (91%). Cette baisse est à mettre en regard de la complexification des usages du numérique et du déploiement de nouveaux outils.**

# Des taux de maîtrise de l'ENT globalement stables, à l'exception de 5 ministères

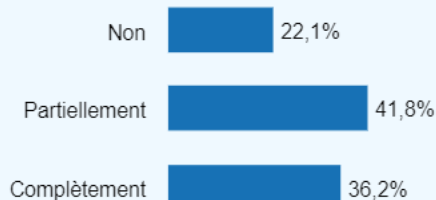


## Synthèse

- Le **MTECT-MTE** et le **MC** affichent des **taux de maîtrise de l'environnement numérique de travail en baisse** par rapport à 2022, avec respectivement - 2.8 points et -1.2 points.
- En revanche, le **MEAE**, le **MASA** et le **MJ** **affichent un taux de maîtrise supérieur** à 2022, avec respectivement + 2.0 points, + 1.3 points et +1.2 points.
- Les évolutions sont peu significatives pour les autres ministères.

# Un environnement de travail permettant de travailler à distance pour 77,9% des agents (+4,6 points par rapport à 2022)

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 ?



## Synthèse

- La part de répondants estimant être équipés pour le travail à distance **augmente de 4,6 points**, la part des répondant estimant être complètement équipés pour télétravailler augmente particulièrement (+4,2 pts).
- La part des agents qui se disent complètement équipés pour télétravailler est particulièrement haute aux MINSOCIAUX (64,8%), au MENJ-MESR-MS (57,6%), au MEFSIN (56,7%), et au MTECT-MTE (55,0%).

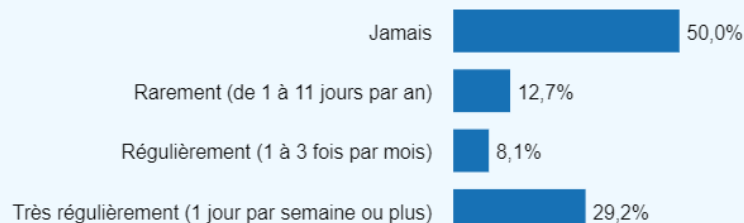
CAPACITÉ DE TRAVAIL À DISTANCE	MINISTÈRE												
	MASA	MC	MEAE	MEFSIN	MENJ- MESR-MS	MIOM	MINARM	MJ	MINSOCI...	MTECT- MTE	MTFP	SPM	TOTAL
Non	20,1%	6,1%	28,2%	7,3%	7,8%	33,8%	0,0%	17,3%	2,4%	10,1%	0,0%	0,0%	22,1%
Partiellement	46,7%	54,0%	47,0%	36,0%	34,6%	43,6%	0,0%	52,2%	32,8%	34,8%	0,0%	0,0%	41,8%
Complètement	33,2%	39,9%	24,8%	56,7%	57,6%	22,7%	0,0%	30,4%	64,8%	55,0%	0,0%	0,0%	36,2%

■ Éléments sous-représentés ■ Éléments sur-représentés



# Une moitié des agents déclare faire du télétravail (+2,4 points par rapport à 2022)

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



## Synthèse

- 50% des répondants des services déconcentrés déclarent travailler à distance, alors qu'ils sont 60,5% en administration centrale.
- La part des agents qui déclarent ne jamais télétravailler est plus faible en services déconcentrés (50,0% en SD ; 39,5% en AC). De même, les agents qui télétravaillent très régulièrement sont moins nombreux en SD qu'en AC (29,2% ; 37,0%)

FRÉQUENCE DE TÉLÉTRAVAIL	MINISTÈRE												
	MASA	MC	MEAE	MEFSIN	MENJ- MESR-MS	MIOM	MINARM	MJ	MINSOCL...	MTECT- MTE	MTFP	SPM	TOTAL
Jamais	41,1%	20,3%	60,8%	28,0%	29,9%	68,4%	0,0%	43,0%	14,0%	25,2%	0,0%	0,0%	50,0%
Rarement (de 1 à 11 jours par an)	18,4%	11,7%	24,1%	13,7%	17,7%	9,7%	0,0%	18,0%	12,1%	11,7%	0,0%	0,0%	12,7%
Régulièrement (1 à 3 fois par mois)	7,6%	13,7%	7,3%	10,5%	10,1%	5,0%	0,0%	13,9%	12,5%	11,5%	0,0%	0,0%	8,1%
Très régulièrement (1 jour par semaine ou plus)	33,0%	54,3%	7,7%	47,8%	42,3%	16,9%	0,0%	25,1%	61,3%	51,6%	0,0%	0,0%	29,2%

■ Éléments sous-représentés ■ Éléments sur-représentés

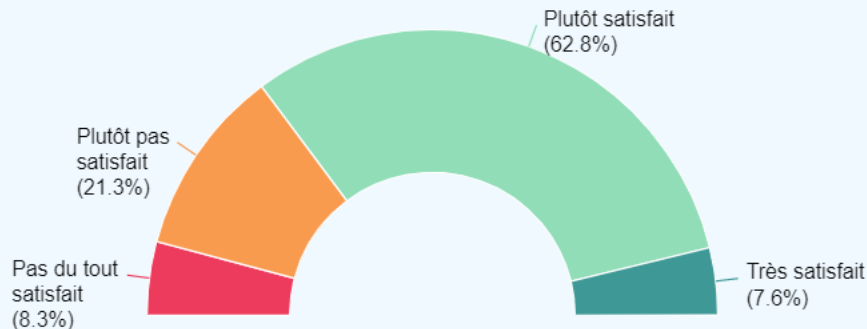
# 03

---

## Les équipements numériques utilisés

# Une satisfaction vis-à-vis de l'équipement en hausse (+3,8 points par rapport à 2022)

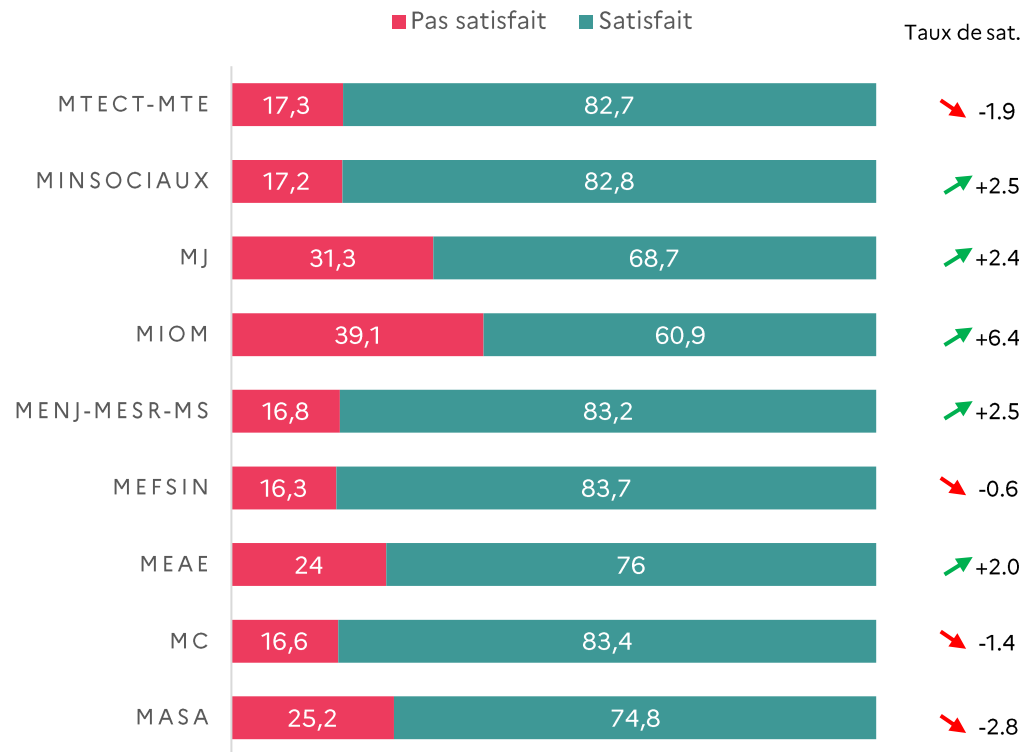
Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de votre équipement numérique de travail (ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, smartphone) ?



## Synthèse

- Le taux de satisfaction vis-à-vis de l'équipement est de **70,4%** (73,9% en interministériel).
- La part des répondants des services déconcentrés se disant satisfaits **augmente de 3,8 points par rapport à 2022** :
  - +1,0 point pour la part des agents très satisfaits
  - +2,8 points pour la part des agents plutôt satisfaits.

# Une satisfaction vis-à-vis de l'équipement en hausse pour 5 ministères 1/2



## Synthèse

- Le taux de satisfaction vis-à-vis de l'équipement est notamment en hausse pour 6 ministères :** le MIOM (+6.4 pts), les MINSOCIAUX (+2.5 pts), le MENJ-MESR-MS (+2.5 pts), le MJ (+2.4 pts) et le MEAE (+2.0 pts).
- A l'inverse, il est en baisse significative pour le MASA (-2.8 pts), le MTECT-MTE (-1.9 pts) et le MC (-1.4 pts).**

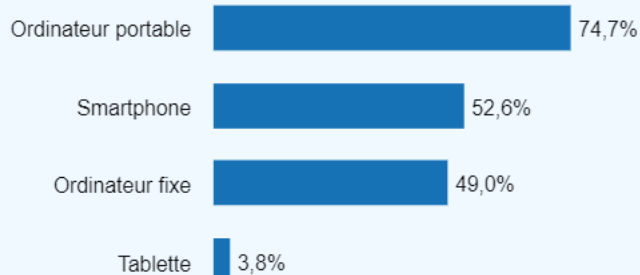
# Une satisfaction vis-à-vis de l'équipement en hausse pour 5 ministères 2/2

## Hypothèses partagées par les ministères

- **Le MASA** (85,4% pour l'administration centrale ; 72,0% pour les services déconcentrés) : cette différence serait due à la faible dotation en équipements des agents de l'Enseignement Agricole.
- **Le MJ** (77,2% pour l'administration centrale ; 68,7% pour les services déconcentrés) : cette différence serait due à l'hétérogénéité des équipements liée aux différents systèmes d'achats du ministère entre l'Administration Centrale et les directions métiers. En outre, la hausse de la satisfaction des agents des services déconcentrés s'explique par **le déploiement de nouveaux équipements**.
- Au **MIOM**, la hausse de la satisfaction s'explique par la dotation des agents en préfecture, des ordinateurs portables NOEMI.
- Au **MEAE**, la hausse de la satisfaction s'explique par le déploiement d'équipements portables (Itineo v4) et la rationalisation de la dotation en éliminant une gamme d'équipements.
- Au **MENJ-MESR-MS**, la hausse de la satisfaction s'explique par la dotation de populations, jusqu'à présent non-équipées d'équipements nomades, comme les assistantes sociales de 13 académies, via le programme ETNA.

# Une dotation en équipements nomades en hausse pour les services déconcentrés 1/2

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



## Synthèse

- Le taux d'ordinateurs portables en services déconcentrés est inférieur à celui en administration centrale : 74,7% en SD et 77,2% en AC. A l'inverse, le taux de smartphone est supérieur en SD (52,6%) qu'en AC (36,3%).
- La part des répondants ayant un ordinateur portable augmente de 6,6 points (74,7% ; 68,1% en 2022) et celle des répondants ayant un smartphone augmente de 11,6 points (52,6% ; 41,0% en 2022).
- En revanche, la part des agents ayant un ordinateur fixe diminue de 9 points (29,0% ; 58,0% en 2022), tout comme celle des agents ayant une tablette qui diminue de 4,7 points (3,8% ; 8,6% en 2022)

# Une dotation en équipements nomades en hausse pour les services déconcentrés 2/2

EQUIPEMENTS POSSÉDÉS	MINISTÈRE												TOTAL
	MASA	MC	MEAE	MEFSIN	MENJ-MESR-MS	MIOM	MINARM	MJ	MINSOCI...	MTECT-MTE	MTFP	SPM	
Ordinateur fixe	61,2%	33,5%	53,7%	32,9%	33,7%	62,8%	0,0%	38,5%	22,8%	29,3%	0,0%	0,0%	49,0%
Ordinateur portable	60,8%	96,1%	65,1%	90,3%	91,2%	62,1%	0,0%	85,1%	97,2%	84,4%	0,0%	0,0%	74,7%
Tablette	4,4%	1,7%	5,4%	1,1%	2,5%	5,8%	0,0%	0,6%	0,8%	5,9%	0,0%	0,0%	3,8%
Smartphone	37,4%	77,0%	45,5%	33,6%	28,6%	70,5%	0,0%	25,8%	77,4%	57,8%	0,0%	0,0%	52,6%

■ Éléments sous-représentés
 ■ Éléments sur-représentés

## Synthèse

- La part des agents qui ont un ordinateur portable est particulièrement notable aux MINSOCIAUX (97,2%), au MC (96,1%), au MENJ-MESR-MS (91,2%) et au MEFSIN (90,3%). De même, la part des agents ayant un smartphone est particulièrement notable aux MINSOCIAUX (77,4%), au MC (77,0%) et au MIOM (70,5%).
- En revanche, les agents des ministères qui sont moins équipés en ordinateurs portables sont le MEAE (65,1%), le MIOM (62,1%) et le MASA (60,8%).

# 04

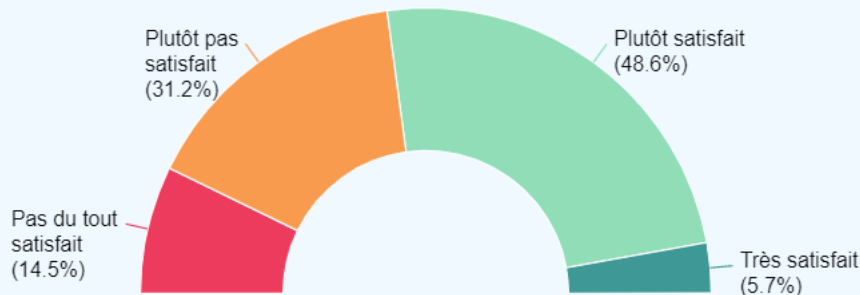
---

## La connectivité



# Une satisfaction vis-à-vis de la connectivité en hausse (+1.2 points par rapport à 2022)

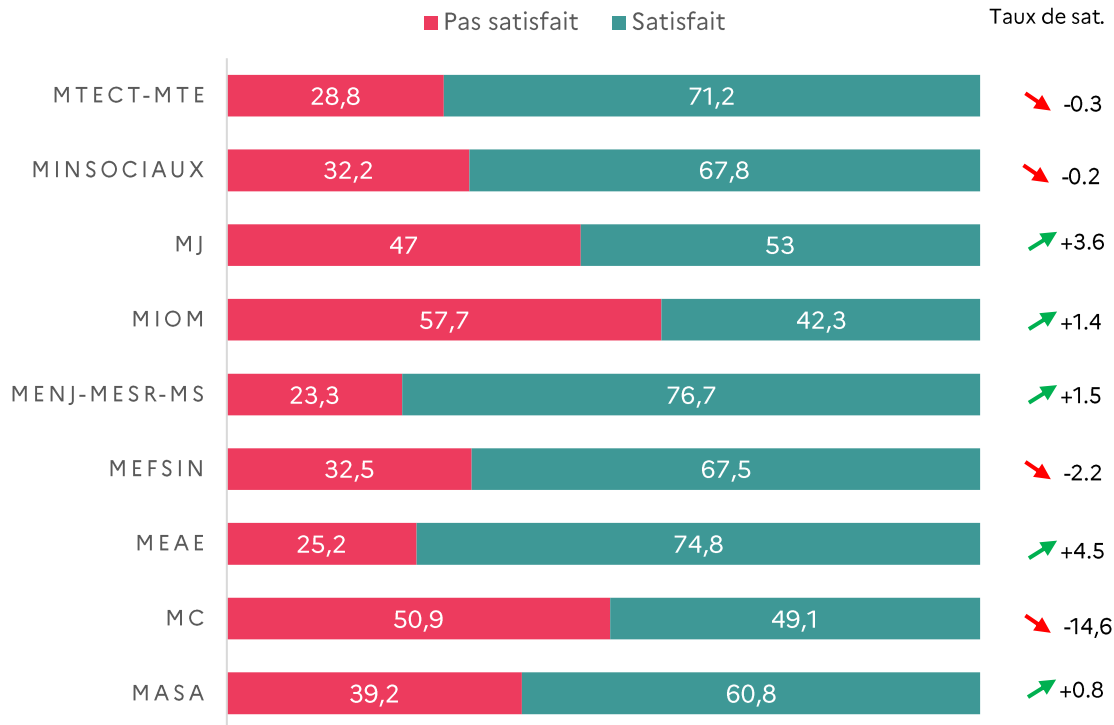
Êtes-vous globalement satisfait de la connectivité (débit et accès au réseau filaire ou wifi) dont vous disposez au bureau ?



## Synthèse

- **Le taux de satisfaction vis-à-vis de la connectivité augmente de 1,2 points (54,3% ; 53,1% en 2022). Il est 64,5% en administration centrale.**
- La part d'agents très satisfaits augmente de 0,4 points et celle des agents plutôt satisfaits augmente de 0,8 points.

# Une satisfaction vis-à-vis de la connectivité en hausse pour 5 ministères 1/2



## Synthèse

- La part des agents se disant satisfaits de la connectivité **augmente particulièrement au MEAE (+4,5 pts), au MJ (+3,6 pts), au MENJ-MESR-MS (+1,5 pts) et au MIOM (+1,4 pts).**
- En revanche, elle **diminue significativement au MC (-14,6 pts) et dans une moindre mesure au MEFSIN (-2,2 pts).**

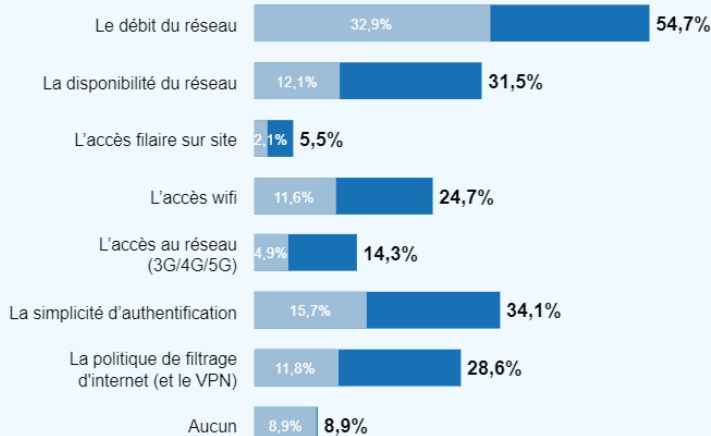
# Une satisfaction vis-à-vis de la connectivité en hausse pour 5 ministères 2/2

## Hypothèses partagées par les ministères

- **Le MC** (62,3% pour l'administration centrale ; 49,1% pour les services déconcentrés) : cette différence serait due à la pause de 6 mois dans la migration vers la deuxième version du RIE.
- **Le MJ** (64,6% pour l'administration centrale ; 53,0% pour les services déconcentrés) : cette différence serait due au fait que la migration vers la deuxième version du RIE est plus avancée en administration centrale qu'en services déconcentrés. En outre, dans certains sites locaux, les nouveaux équipements réseaux n'ont pas encore été déployés et l'amélioration du débit est bloquée par des contraintes immobilières.

# Une amélioration du débit prioritaire continue à être une priorité pour plus de 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 ?



## Synthèse

- Les besoins d'amélioration identifiés sont similaires à ceux constatés au niveau global.
- Tout comme en 2021 et 2022, l'amélioration du débit du réseau et la simplicité d'authentification sont jugées prioritaires.
- Vient ensuite la **disponibilité du réseau** qui avance d'une place dans le top 3 des priorités souhaitées par les agents (4<sup>ème</sup> position en 2022).
- La **politique de filtrage internet et le VPN** arrive en 4<sup>ème</sup> position.

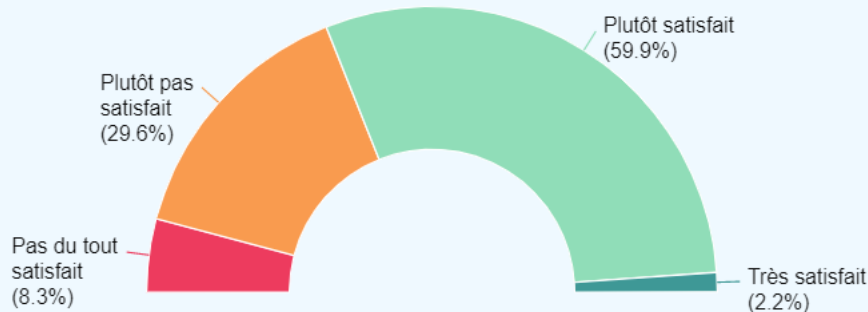
# 05

---

## Les outils et les applications

# Une satisfaction vis-à-vis des outils et applications en baisse (-3,8 points par rapport à 2022)

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



## Synthèse

- **Le taux de satisfaction vis-à-vis des outils et applications diminue de 3,8 points (62,1% ; 65,9% en 2022).** Pour l'administration centrale, le taux de satisfaction entre 2022 et 2023 est identique (74,0%).
- **La part des agents plutôt pas satisfaits augmente de 3,0 points, tandis que la part des agents pas du tout satisfaits augmente de 0,8 points.**

# Une satisfaction vis-à-vis des outils et applications en baisse pour tous les ministères sauf le MEAE 1/2

■ Pas satisfait

■ Satisfait

Taux de sat.



## Synthèse

- La baisse de la satisfaction vis-à-vis des outils et applications est généralisée pour tous les ministères sauf pour le MEAE qui voit sa satisfaction augmenter de 0.5 points par rapport à 2022.
- Les baisses de satisfactions les plus notables sont pour le MC (-10.2 pts), le MEFSIN (-9.6 pts), le MASA (-5.0 pts) et le MIOM (-3.5 pts).

# Une satisfaction vis-à-vis des outils et applications en baisse pour tous les ministères sauf le MEAE 2/2

## Hypothèses partagées par les ministères

- **Le MC** (74,3% pour l'administration centrale ; 56,2% pour les services déconcentrés) : cette différence serait due au manque d'accompagnement dans le cadre du déploiement de nouveaux outils.
- **Le MEFSIN** (73,1% pour l'administration centrale ; 63,8% pour les services déconcentrés) : au vu des verbatim, cette différence serait, pour une part non négligeable, liée à des difficultés d'accès et à de récents déploiements peu satisfaisants concernant quelques applicatifs métier notamment à la DGFIP, ce qui dénature l'appréciation portée sur les outils transverses.
- **Le MASA** (71,1% pour l'administration centrale ; 57,6% pour les services déconcentrés) : cette différence serait due au manque de formations disponibles, particulièrement sur Resana pour les agents de l'Enseignement Agricole.



# Des outils interministériels de travail collaboratif davantage connus par rapport à 2022

Êtes-vous satisfait des outils interministériels ci-après ?

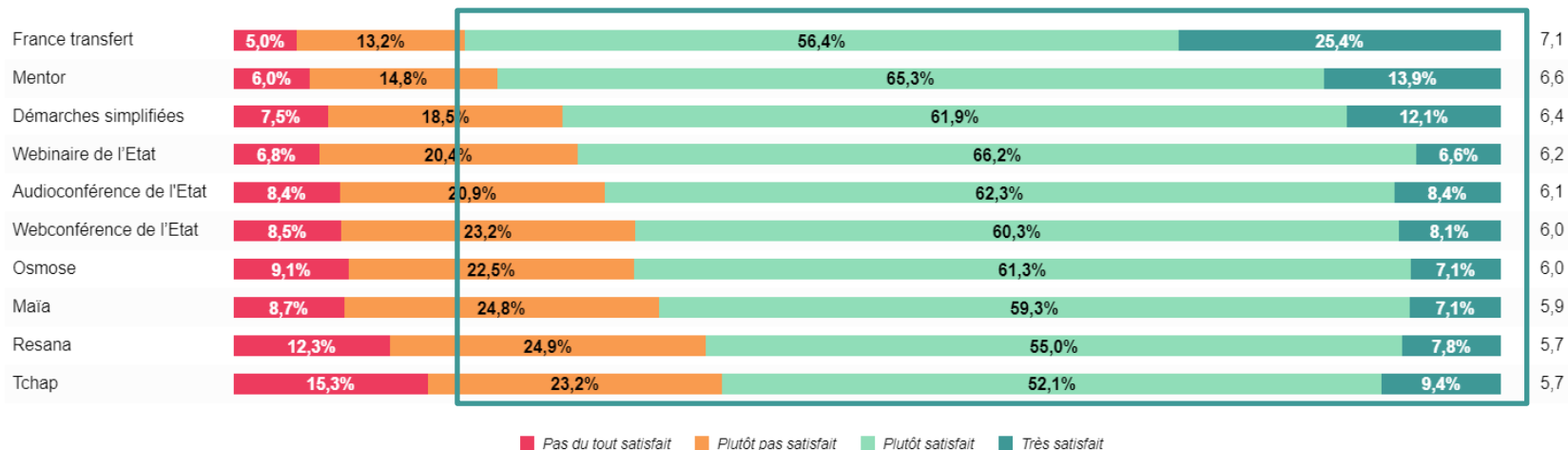
	PAS DU TOUT SATISFAIT	PLUTÔT PAS SATISFAIT	PLUTÔT SATISFAIT	TRES SATISFAIT	JE N'AI PAS ACCÈS À CET OUTIL	DANS MON MÉTIER, L'OUTIL N'EST PAS PERTINENT POUR UNE UTILISATION QUOTIDIENNE	JE CONNAIS CET OUTIL MAIS NE L'UTILISE PAS	JE NE CONNAIS PAS CET OUTIL	MOYENNE
France transfert	0,7%	1,8%	7,9%	3,5%	6,6%	2,8%	9,2%	67,4%	7,1
Mentor	0,3%	0,7%	3,2%	0,7%	6,3%	2,4%	6,0%	80,4%	6,6
Démarches simplifiées	1,4%	3,5%	11,8%	2,3%	6,2%	4,8%	11,9%	57,9%	6,4
Webinaire de l'Etat	1,2%	3,7%	12,0%	1,2%	8,0%	6,5%	13,1%	54,3%	6,2
Audioconférence de l'Etat	1,2%	2,9%	8,6%	1,2%	8,5%	6,8%	13,4%	57,5%	6,1
Webconférence de l'Etat	2,0%	5,5%	14,2%	1,9%	8,2%	6,4%	11,2%	50,6%	6,0
Osmose	1,1%	2,6%	7,1%	0,8%	6,8%	3,2%	8,9%	69,5%	6,0
Maïa	1,8%	5,1%	12,3%	1,5%	5,8%	3,9%	9,8%	59,8%	5,9
Resana	1,9%	3,8%	8,5%	1,2%	6,6%	3,0%	8,2%	66,9%	5,7
Tchap	3,2%	4,8%	10,7%	1,9%	6,7%	6,3%	21,5%	44,8%	5,7

## Synthèse

- Au niveau des services déconcentrés, **60,9% des agents ne connaissent pas les outils interministériels** tandis qu'au niveau global, 58% des agents connaissent les outils interministériels.
- Il est à noter que le taux de connaissance des agents des services déconcentrés concernant les outils interministériels était de **69,7% en 2022, une évolution de 8,8 points est donc à constater.**

# Des outils interministériels de travail collaboratif un bon niveau général de satisfaction parmi leurs utilisateurs

Êtes-vous satisfait des outils interministériels ci-après ?

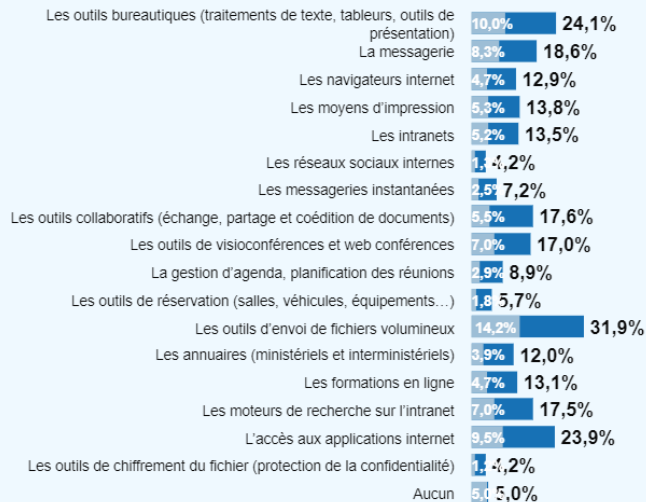


## Synthèse

- Il est à noter qu'**Audioconférence de l'Etat** est mieux noté au global (6,3/10), tout comme **Osmose** (6,1/10), **Maia** (6,0/10), **Resana** (5,9/10 et **Tchap** (5,8/10).
- Les **évolutions par rapport à 2022** en termes de note sont significatives pour **Mentor** (+1,4 pts), **France transfert** (+1,1 pts), **Maia** (-0,5 pts) et **Tchap** (-0,3 pts).

# Des améliorations souhaitées par les agents sont identiques à celles souhaitées en 2022

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



## Synthèse

- Tout comme en 2022, **les outils de fichiers volumineux, les outils bureautiques et l'accès aux applications internet** restent dans les 3 premières améliorations souhaitées par les agents.
- Le nombre d'améliorations citées en premier par les répondants est en cohérence avec le classement des améliorations prioritaires.

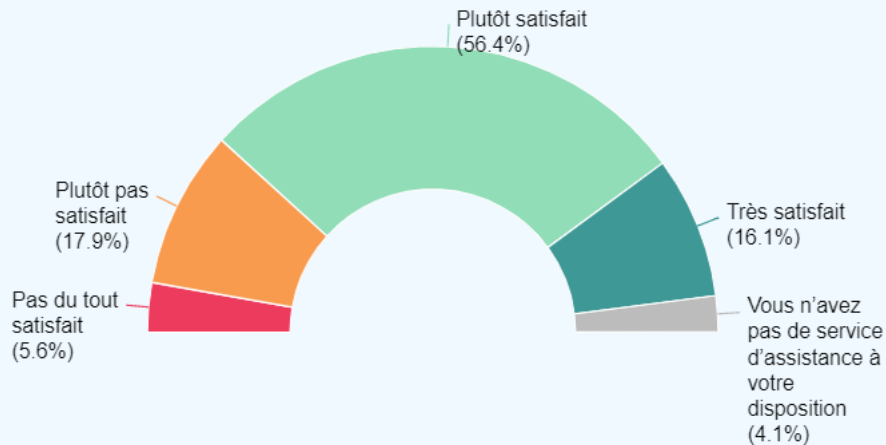
# 06

---

## L'assistance, la formation et l'accompagnement

# Une satisfaction vis-à-vis des services d'assistance en hausse (+1,6 points par rapport à 2022)

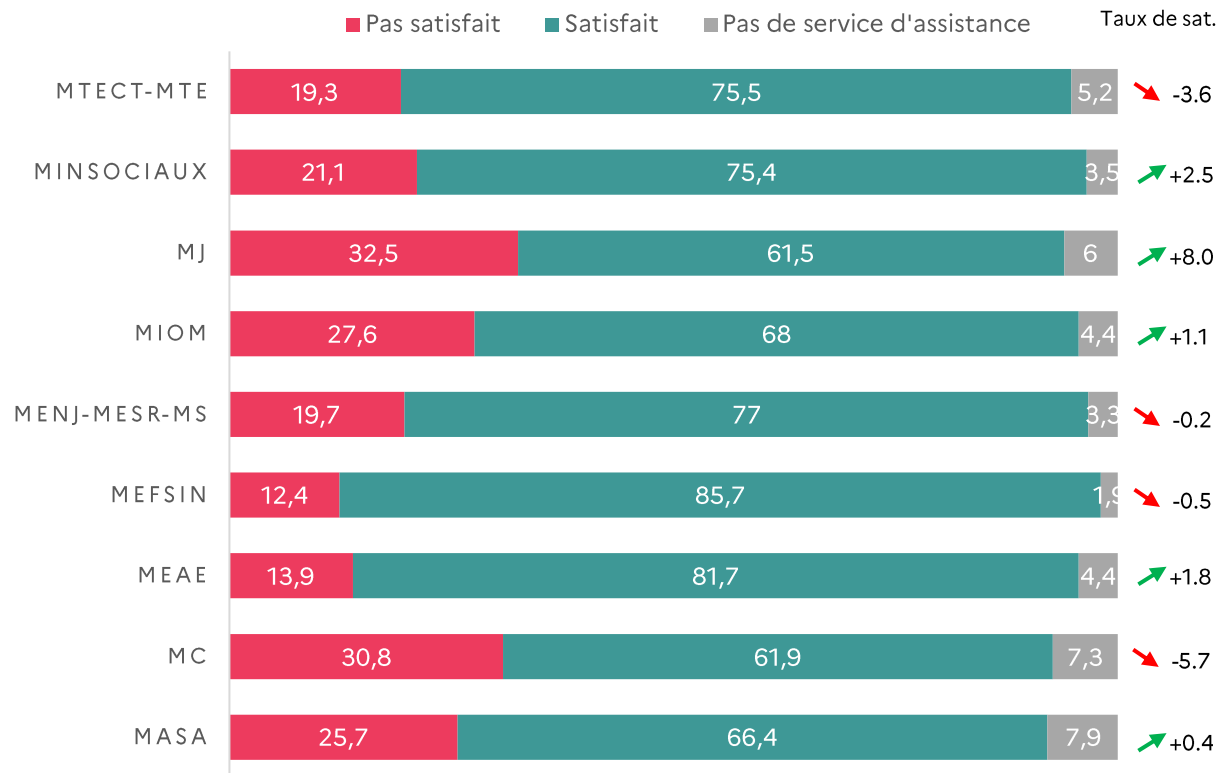
Êtes-vous globalement satisfait de la qualité du service d'assistance de votre environnement numérique de travail ?



## Synthèse

- Le taux de satisfaction des répondants vis-à-vis des services d'assistance augmente de 1,6 points par rapport à 2022.
- La part d'agents très satisfaits des services d'assistance augmente de 2,8 points tandis que la part des agents plutôt satisfaits baisse de 1,2 points.
- Par ailleurs, la part des répondants n'ayant pas accès à un service d'assistance diminue de 0,6 points.

# Une satisfaction vis-à-vis des services d'assistance en hausse pour 5 ministères

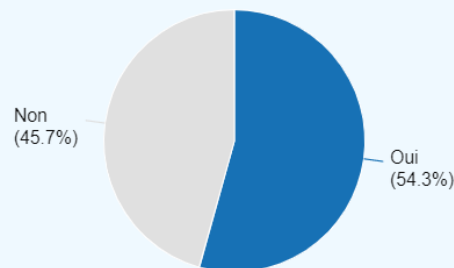


## Synthèse et hypothèse partagée

- Le taux de satisfaction vis-à-vis des services d'assistance est en hausse pour 5 ministères : le **MJ** (+8.0 pts), les **MINSOCIAUX** (+2.5 pts), le **MIOM** (+1.1 pts) et le **MASA** (+0.4 pts).
- A l'inverse, le taux de satisfaction vis-à-vis des services d'assistance est particulièrement en baisse pour le **MC** (-5.7 pts) et le **MTECT-MTE** (-3.6 pts).
- A titre d'exemple, **au MC**, l'écart entre services déconcentrés et administration centrale s'expliquerait par l'absence de supports locaux dans les territoires.

# Des souhaits de formation et d'accompagnement en hausse (+ 4 points)

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



## Synthèse

- La part de répondants souhaitant bénéficier de formation ou d'accompagnement est de 54,3%, +4 points par rapport à 2022.
- Les ministères pour lesquels les agents souhaitent particulièrement se former sont les MINSOCIAUX (62,3%), le MASA (60,4%), le MENJ-MESR-MS (57,1%) et le MIOM (56,1%).

SOULAIT DE FORMATION OU D'ACCOMPAGNEMENT	MINISTÈRE												TOTAL
	MASA	MC	MEAE	MEFSIN	MENJ-MESR-MS	MIOM	MINARM	MJ	MINSOCI...	MTECT-MTE	MTFP	SPM	
Oui	60,4%	49,9%	52,1%	47,9%	57,1%	56,1%	0,0%	55,1%	62,3%	55,2%	0,0%	0,0%	54,3%
Non	39,6%	50,1%	47,9%	52,1%	42,9%	43,9%	0,0%	44,9%	37,7%	44,8%	0,0%	0,0%	45,7%

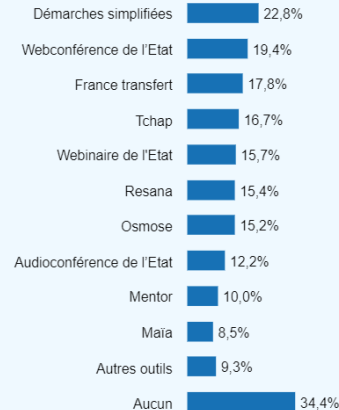
■ Éléments sous-représentés ■ Éléments sur-représentés

# Des souhaits de formation globalement similaires aux deux dernières éditions

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



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



## Synthèse

- Les trois souhaits de formation identifiés comme prioritaires par les répondants sont similaires à ceux identifiés comme prioritaires en 2021 et 2022.

## Synthèse

- Les outils interministériels sur lesquels les agents souhaitent formés en priorité sont **Démarches Simplifiées, Webconférence et France transfert**.
- Il est à noter que Démarches Simplifiées est nouveau dans le périmètre des outils à classer. Par ailleurs, Webconférence était à la 1<sup>ère</sup> position des besoins de formation en 2022 et France transfert en 5<sup>ème</sup> position.





# MINISTÈRE DE LA TRANSFORMATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUES

*Liberté*

*Égalité*

*Fraternité*

Direction interministérielle du numérique

**Baromètre numérique de l'agent**

**Rapport 2023 – services déconcentrés**