



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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction interministérielle du numérique  
**Baromètre numérique de l'agent  
Résultats 2021**

# 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 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.

Cette population a été sollicitée directement par la direction interministérielle du numérique (DINUM). Sur les **614 137 personnes qui ont été contactées** et invitées à participer à la consultation, **108 313 personnes ont répondu à l'enquête, soit 17,6% (arrondi à 18%) des personnes contactées pour cette édition 2021.**

*La participation à cette consultation était volontaire et facultative et seuls les questionnaires intégralement complétés ont été pris en compte dans l'analyse statistique. 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<sup>er</sup> au 23 juin 2021.**



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

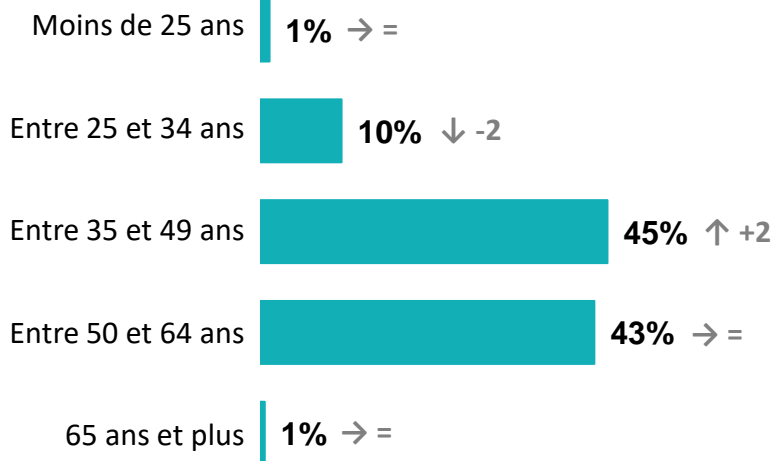
# Participation par ministère

Acronyme	Nom du ministère complet	Effectif de répondants	% taux de participation	Evolution du taux de participation depuis 2020
<b>MOM</b>	Ministère des Outre-Mer*	<b>115</b>	<b>15%</b>	Ministère non interrogé en 2020
<b>MTFP</b>	Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques	<b>243</b>	<b>48%</b>	+ 15 points
<b>SPM</b>	Services du Premier Ministre	<b>429</b>	<b>18%</b>	+ 3 points
<b>MC</b>	Ministère de la Culture	<b>510</b>	<b>8%</b>	-10 points
<b>MEAE</b>	Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères	<b>2058</b>	<b>18%</b>	+1 point
<b>MSS-MTEI</b>	Ministère des Solidarités et de la Santé et du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion	<b>2807</b>	<b>25%</b>	-9 points
<b>MAA</b>	Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation	<b>3436</b>	<b>21%</b>	+1 point
<b>MTE-MM-MCTRCT</b>	Ministère de la Transition écologique, Ministère de la mer et Ministère de la Cohésion des Territoires et des Relations avec les Collectivités Territoriales	<b>5179</b>	<b>20%</b>	-1 point
<b>MJ</b>	Ministère de la Justice	<b>8397</b>	<b>8%</b>	-3 points
<b>MINARM</b>	Ministère des Armées	<b>12465</b>	<b>26%</b>	+10 points
<b>MENJS-MESRI</b>	Ministère de l'Éducation, de la Jeunesse et des Sports et Ministère de l'Enseignement, de la Recherche et de l'Innovation	<b>14113</b>	<b>19%</b>	-2 points
<b>MEFR</b>	Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance	<b>27274</b>	<b>20%</b>	+1 point
<b>MI</b>	Ministère de l'Intérieur	<b>31287</b>	<b>17%</b>	+12 points
<b>TOTAL</b>		<b>108 313</b>	<b>18%</b>	+4 points

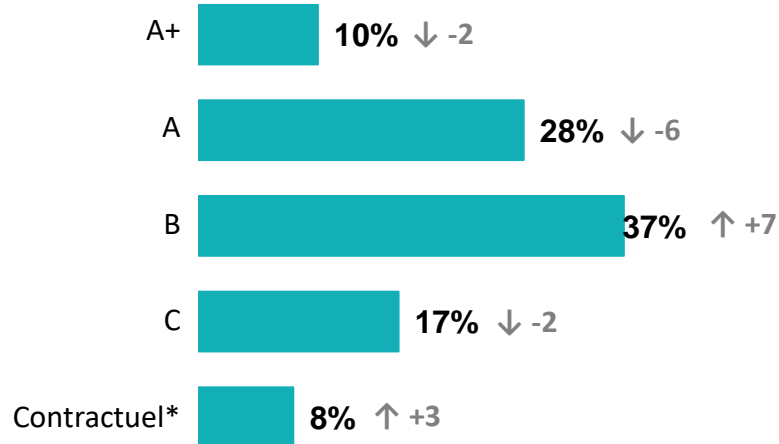
\* Ministère rattaché au Ministère de la Transition écologique en 2020

# Le profil des personnes interrogées

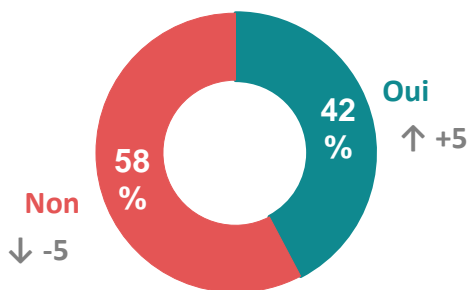
## Age



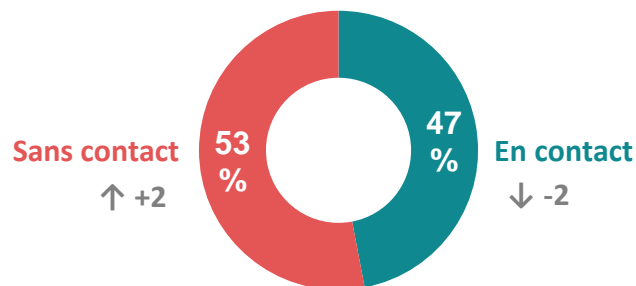
## Catégorie professionnelle



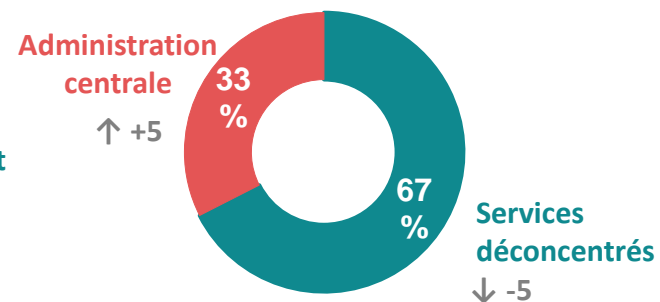
## Fonction encadrement



## Interaction avec le public



## Appartenance



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

↕ Evolution depuis 2020

# Les résultats

# Synthèse des résultats

## Périmètre

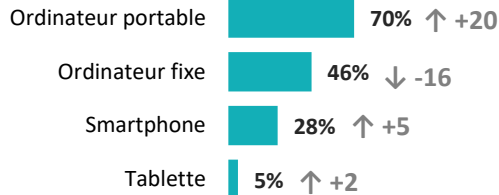
**13 ministères** pris en compte  
(vs 12 en 2020)

**614 137** agents consultés  
(vs 509 491 en 2020) ↑ +21%

**108 313** répondants (contre 72 829  
agents répondants en 2020)

soit **18%** de taux de réponse  
(vs 14% en 2020) ↑ +4

## Équipement



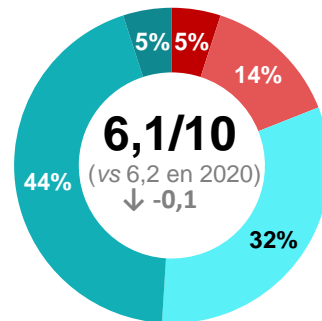
## Mobilité

**↑+8** **45%** pratiquent le télétravail au  
moins une fois par an  
(habituellement, hors période liée à la pandémie)

**↑+10** **78%** estiment être équipés  
pour le travail à distance

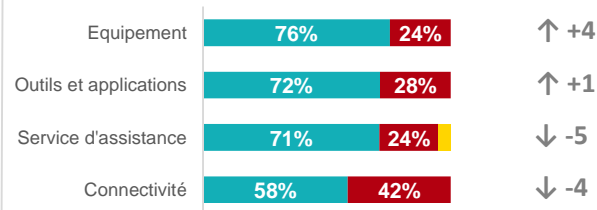
## Satisfaction

**Note de satisfaction globale sur  
l'environnement numérique  
de travail**



■ Mauvais ■ Médiocre ■ Moyen ■ Bon ■ Excellent

## Assistance, applications, connectivité



■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Non concerné

## Maîtrise et Accompagnement



**89%** déclarent bien maîtriser leur  
environnement numérique de travail ↓ -2  
(vs 91% en 2020)

**49%**

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

Les outils  
bureautiques

50% ↑ +1

Les outils  
collaboratifs

34% ↓ -10

L'utilisation de leur  
équipement

25%

## Besoins d'améliorations prioritaires

**Ordinateur fixe :**

**Rapidité de traitement**, absence de bugs vitesse au démarrage,

**Ordinateur portable :**

**Taille de l'écran**, rapidité de traitement, vitesse au démarrage

**Smartphone :**

**Applications et outils disponibles**, accès au réseau, autonomie

**Connectivité :**

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

**Applications :**

**Outils d'envoi de fichiers volumineux**, outils bureautiques, outils de  
visioconférences et web conférences

**81%** estiment que les contraintes de sécurité des  
équipements freinent leurs activités quotidiennes ↑ +5

↑↓ Evolution depuis 2020

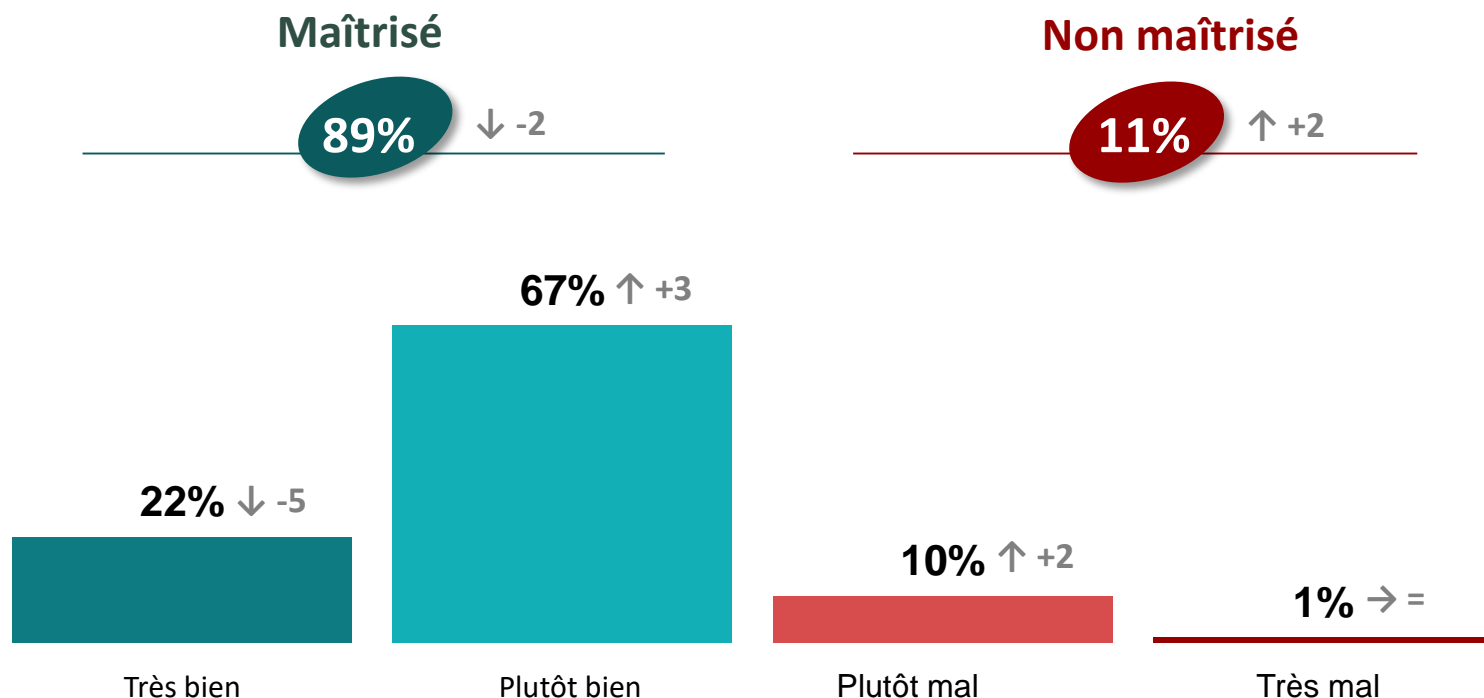


# 01

## 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) ?

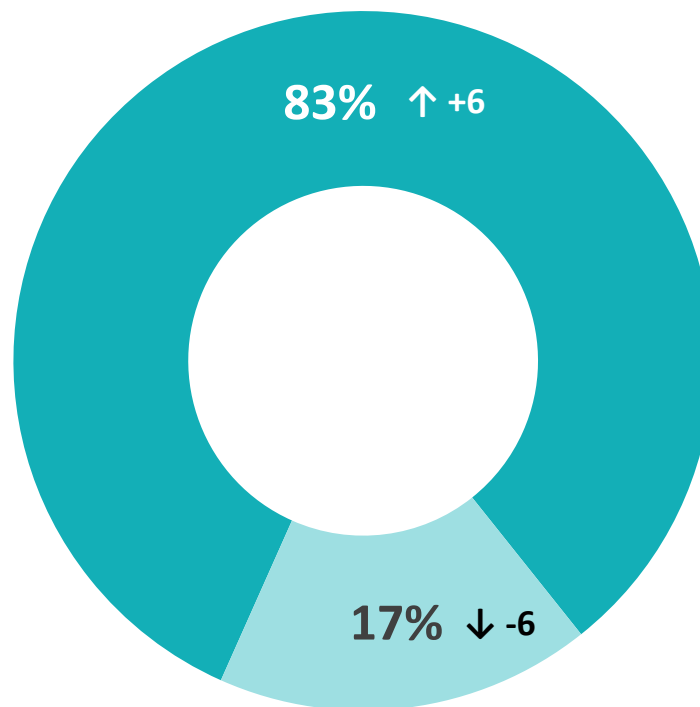


↑↓ Evolution depuis 2020

# Le mode de travail

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

Majoritairement

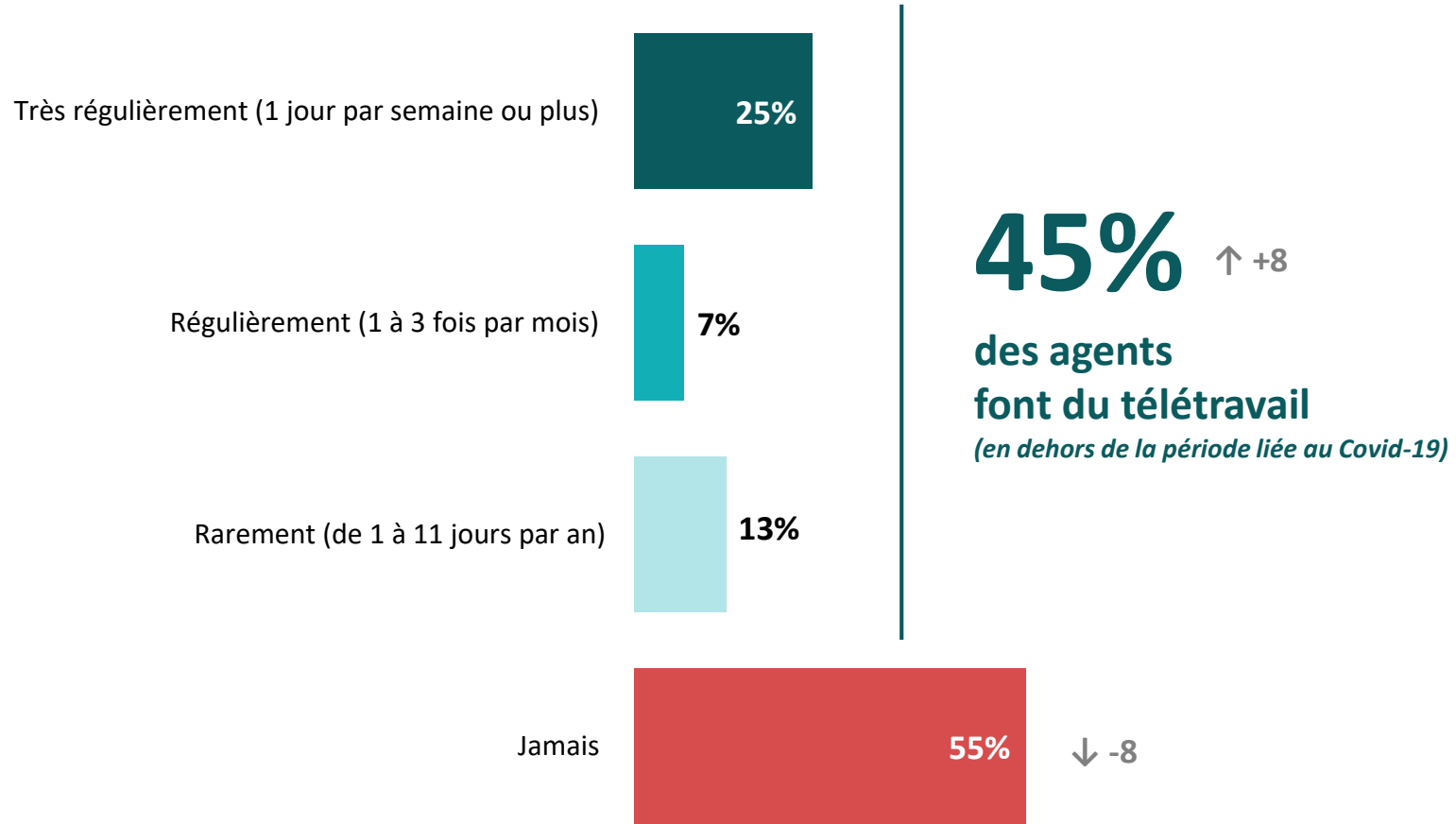


Majoritairement nomade

↑↓ Evolution depuis 2020

# La fréquence de télétravail

Q. Dans le cadre de votre activité, faites-vous du télétravail (en dehors des périodes de télétravail imposées par votre ministère durant la pandémie de Covid19) ?



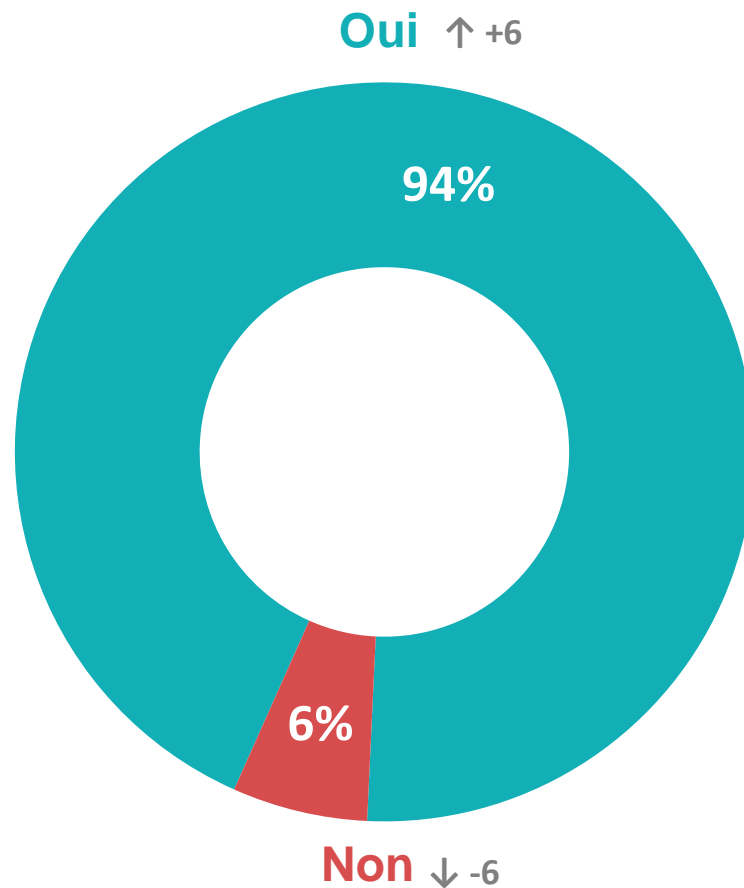
↑↓ Evolution depuis 2020

# 02

## Les équipements numériques utilisés

# L'accès à un équipement numérique de travail

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

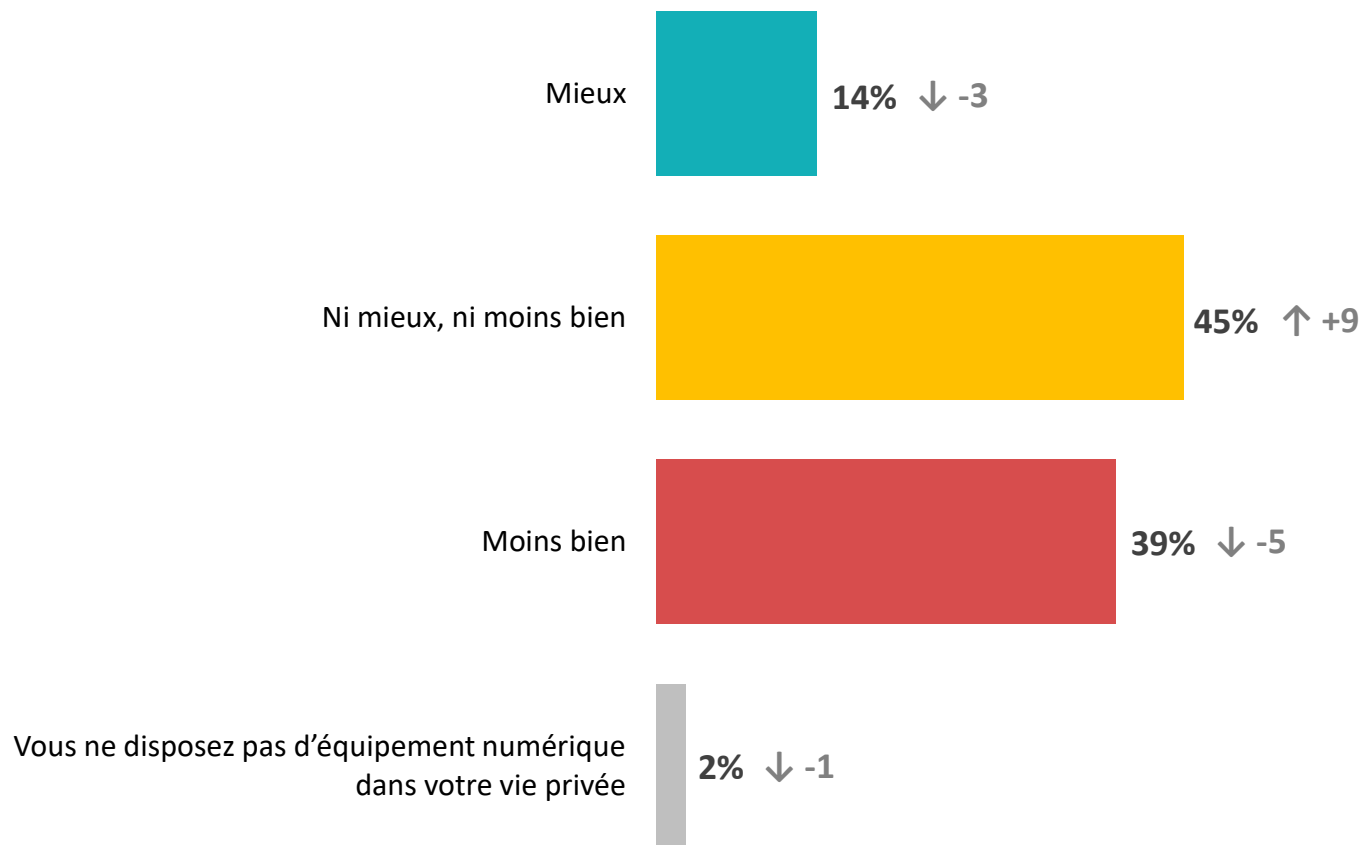


↑↓ Evolution depuis 2020

# 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 94% des personnes interrogées.

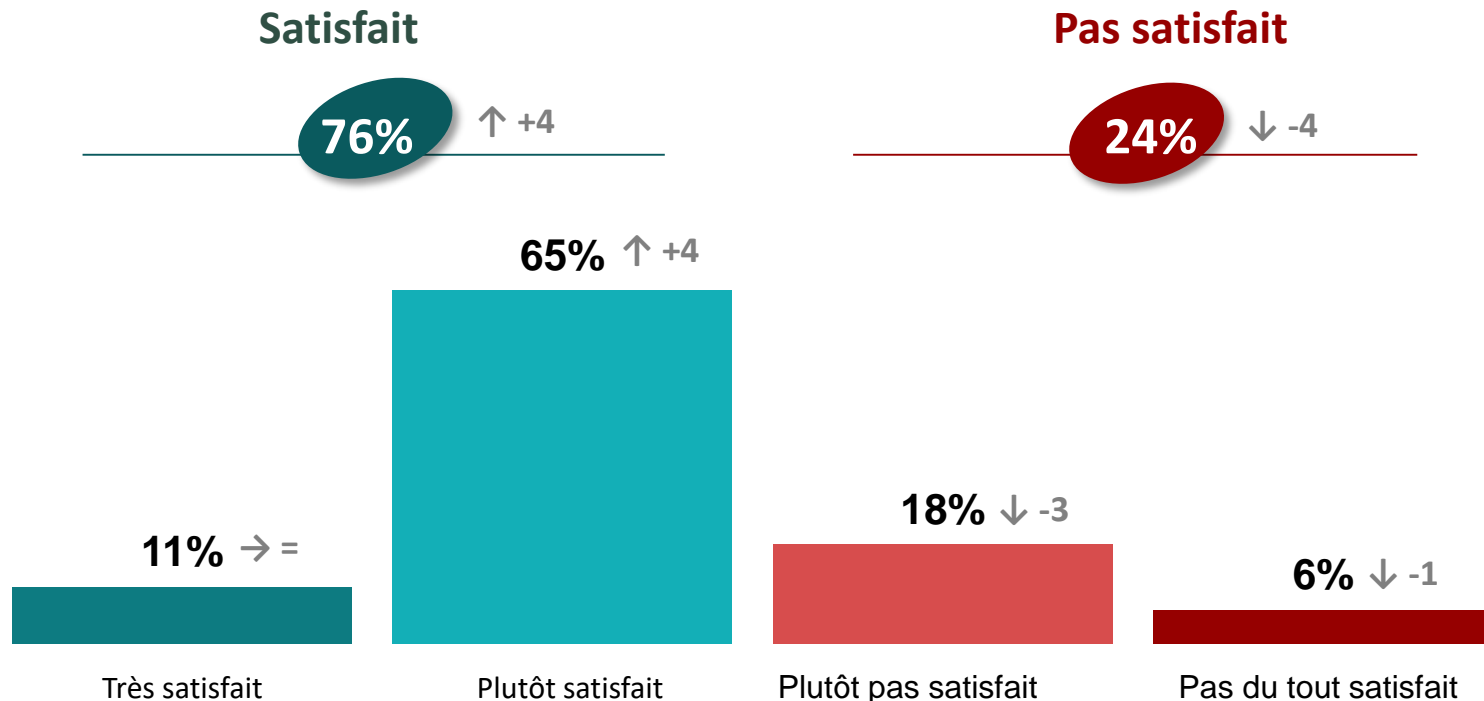


↑↓ Evolution depuis 2020

# 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 94% des personnes interrogées.



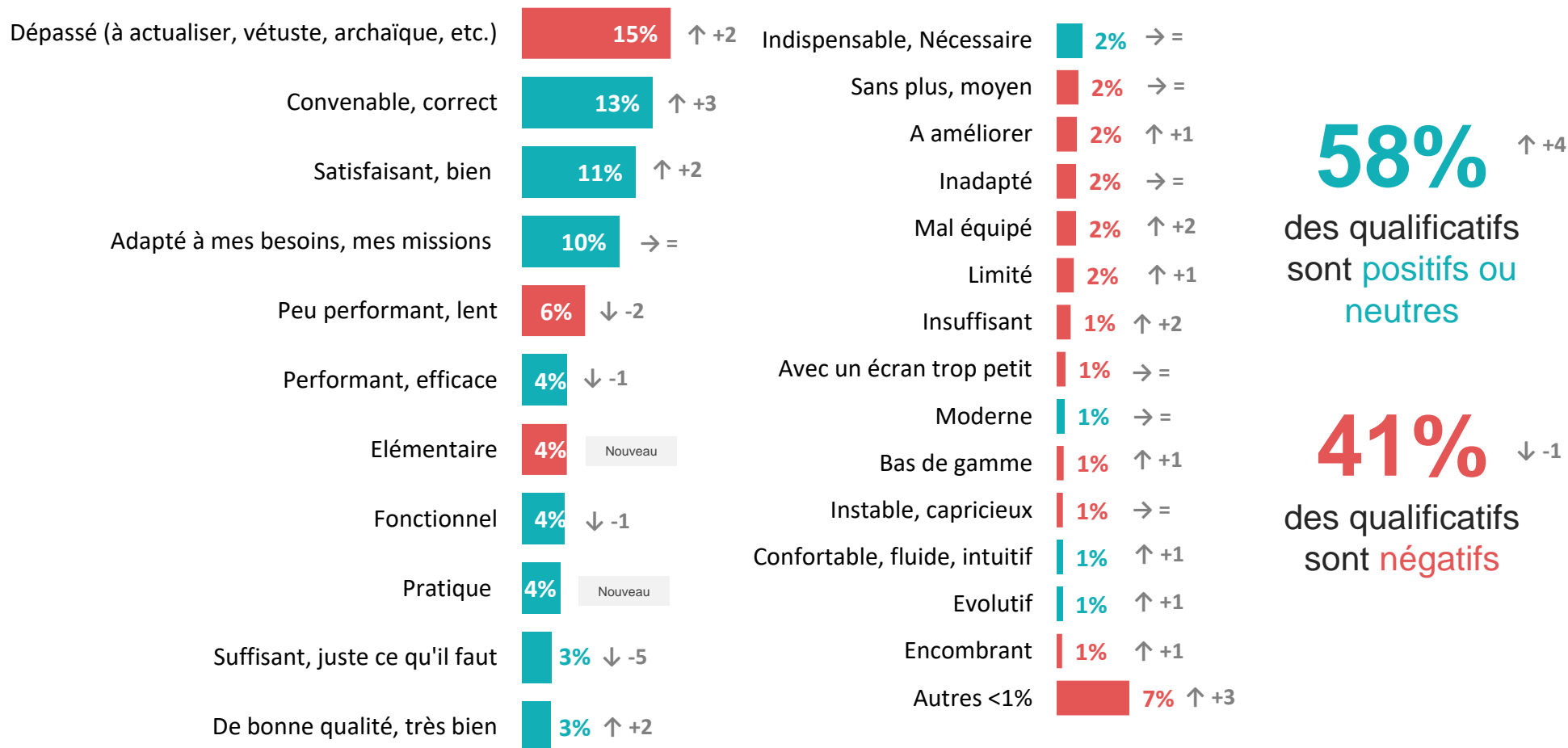
↑↓ Evolution depuis 2020



# 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 94% des personnes interrogées. Question ouverte – réponses spontanées\*



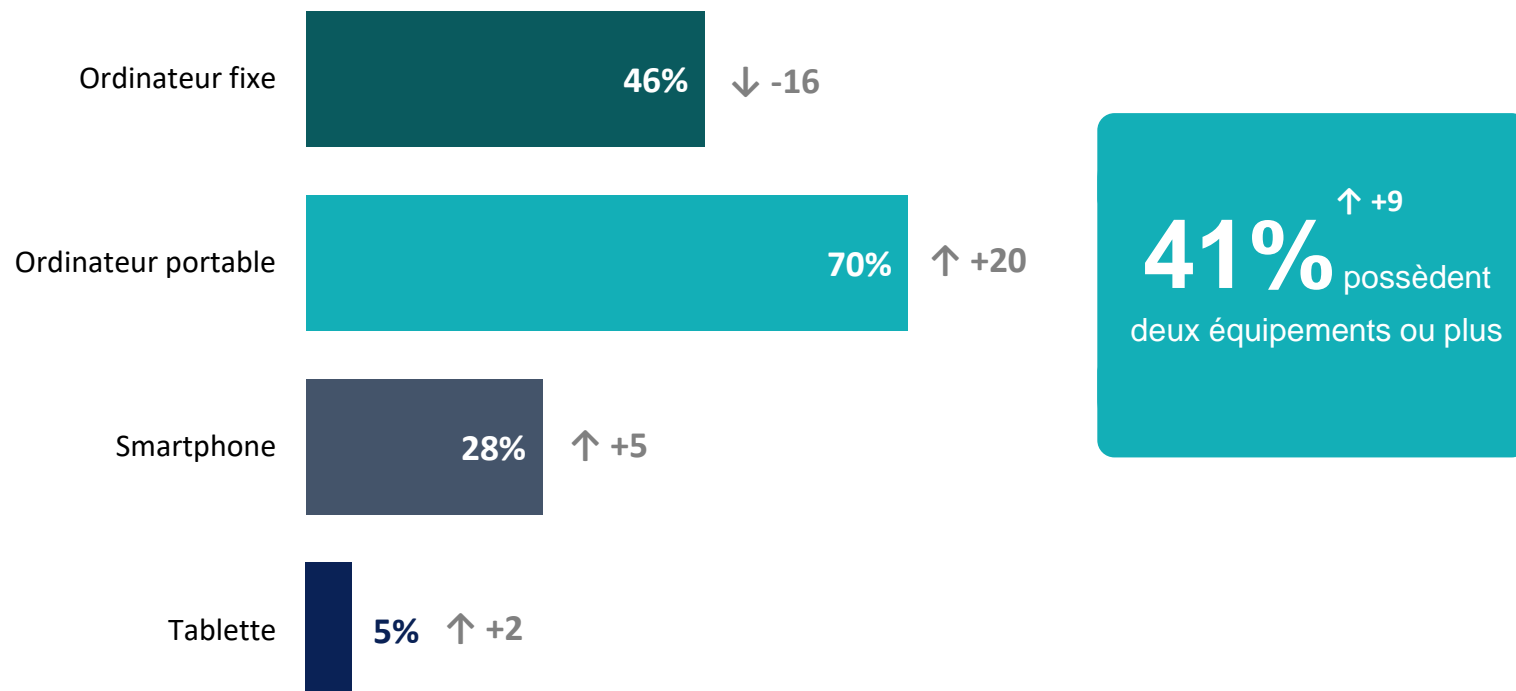
\* 3000 réponses tirées au sort aléatoirement pour assurer la représentativité des résultats

↑↓ Evolution depuis 2020

# 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 94% des personnes interrogées. Plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100%.

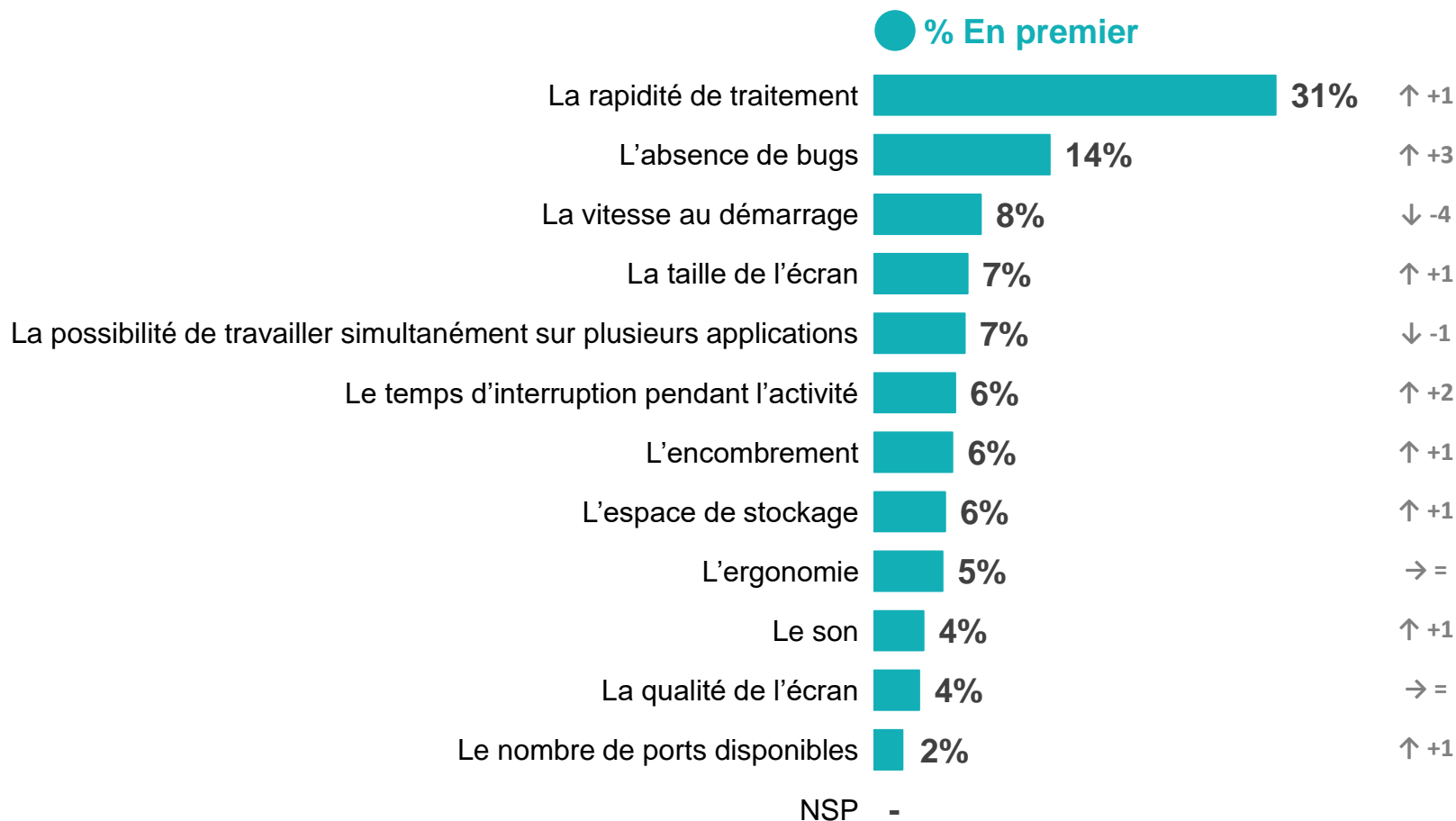


↑↓ Evolution depuis 2020

# 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 ?

Question posée uniquement aux personnes disposant d'un ordinateur fixe de travail, soit 46% des personnes interrogées.

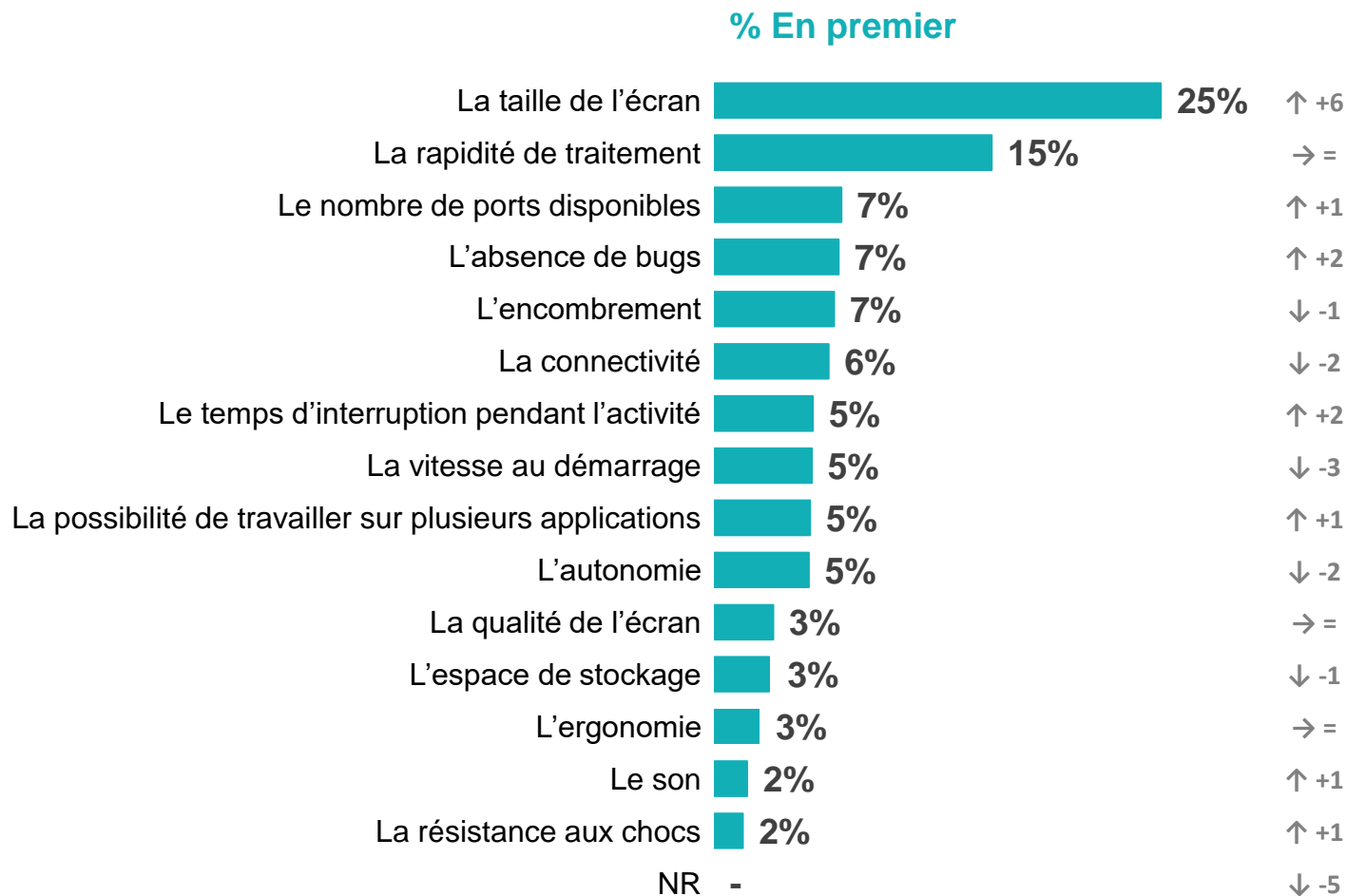


↑↓ Evolution depuis 2020

# 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 ?

Question posée uniquement aux personnes disposant d'un ordinateur portable de travail, soit 70% des personnes interrogées.



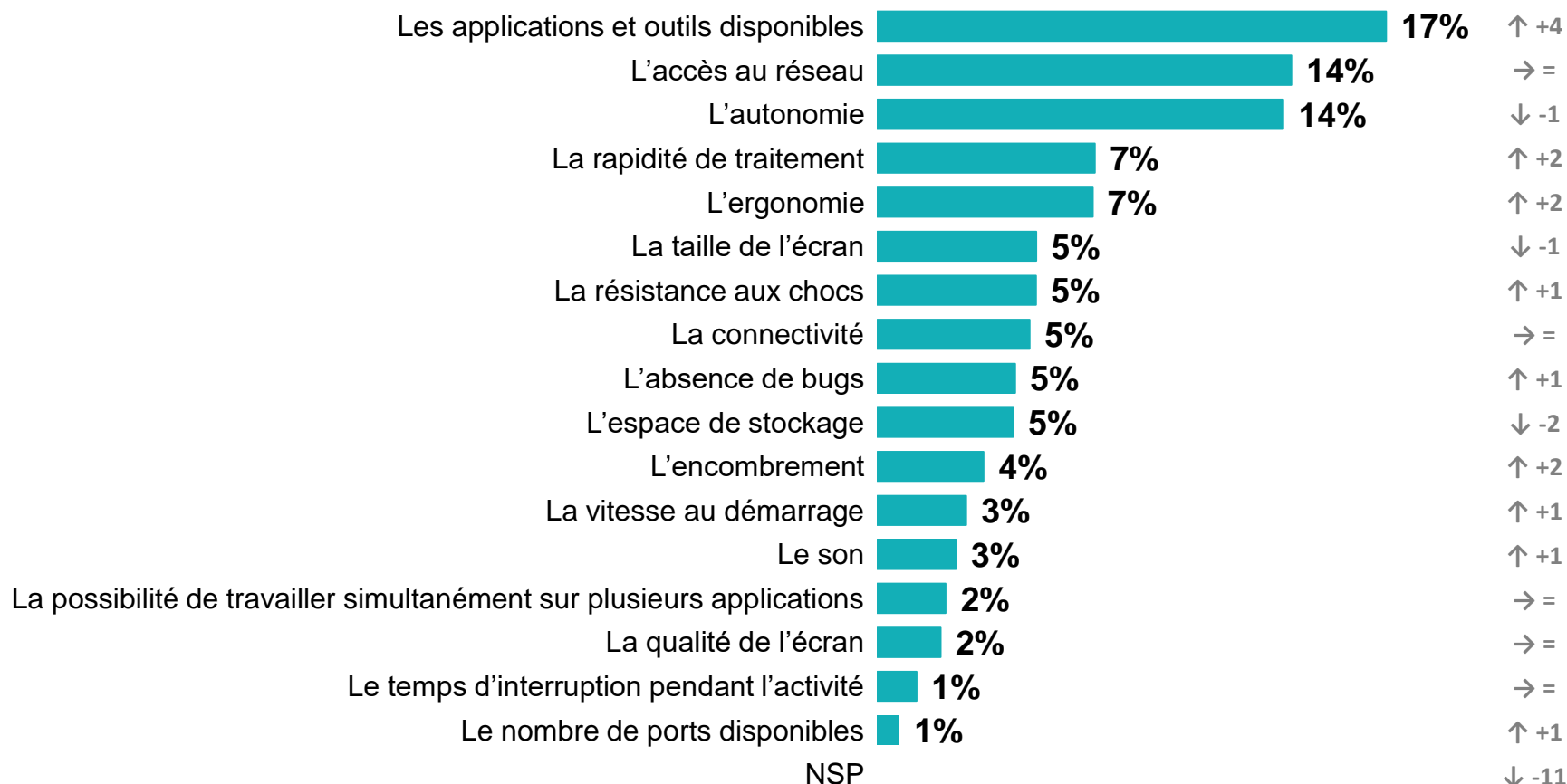
↑↓ Evolution depuis 2020

# 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 ?

Question posée uniquement aux personnes disposant d'un smartphone de travail, soit 28% des personnes interrogées.

**% En premier**

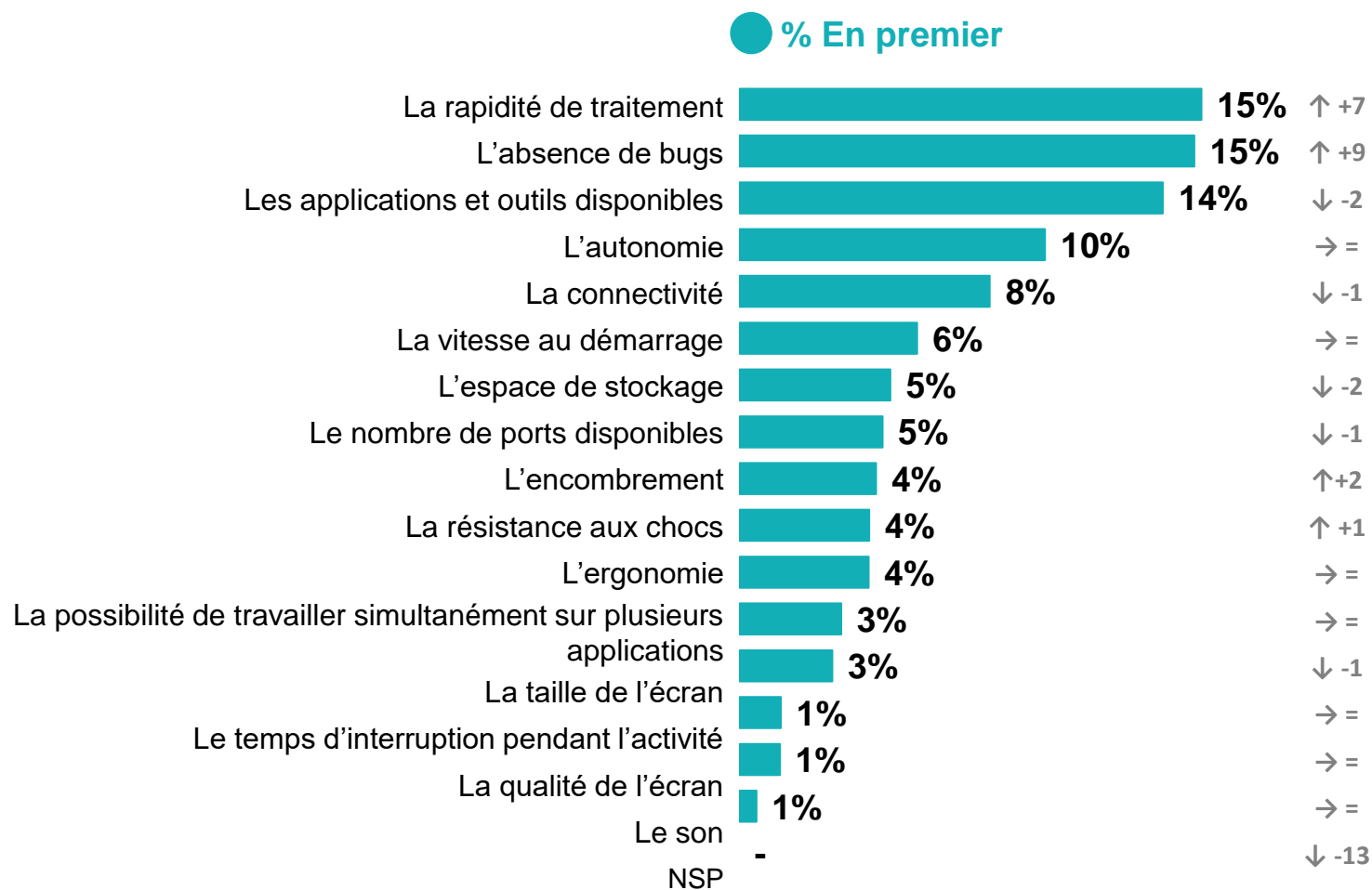


↑↓ Evolution depuis 2020

# 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 ?

Question posée uniquement aux personnes disposant d'une tablette de travail, soit 5% des personnes interrogées.



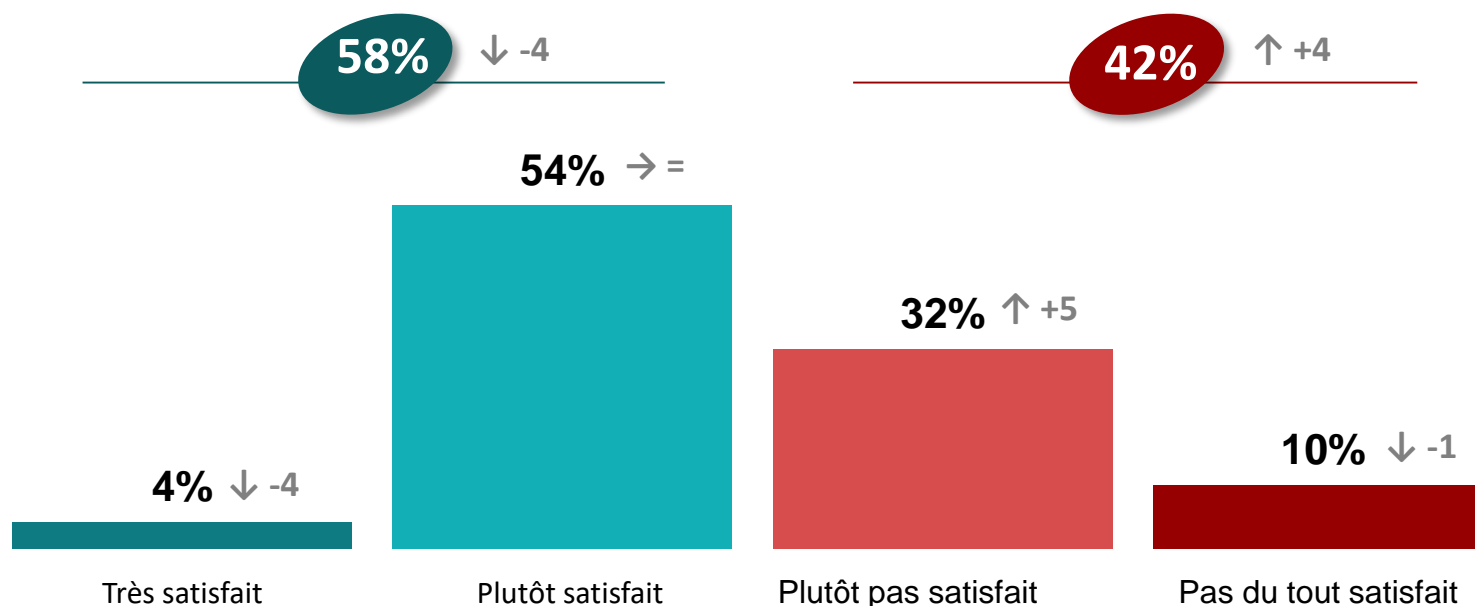
↑↓ Evolution depuis 2020

# 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 filaire ou wifi) dont vous disposez ?



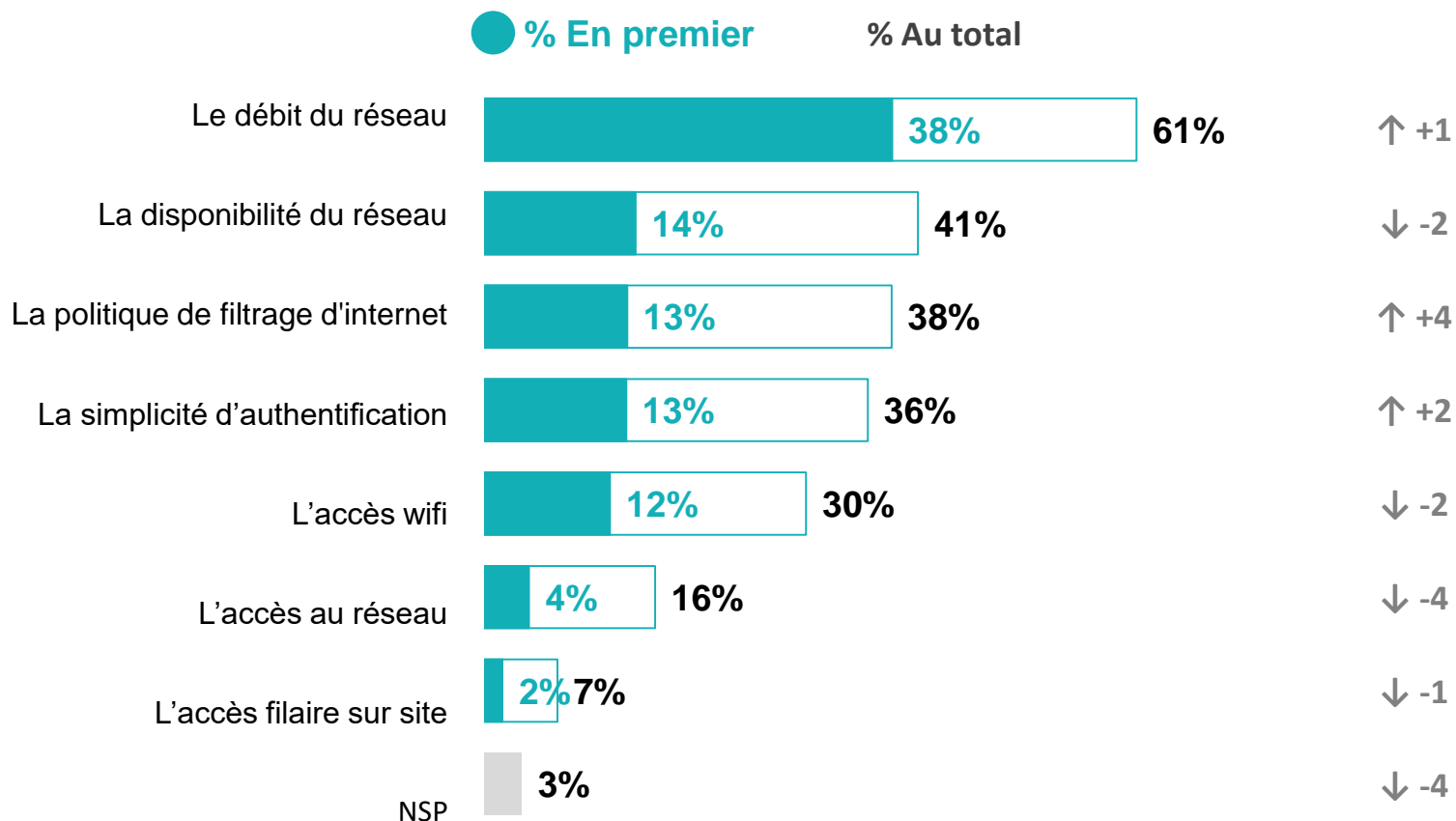
↑↓ Evolution depuis 2020



# 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 ?

Trois réponses possibles, classées par ordre d'importance.



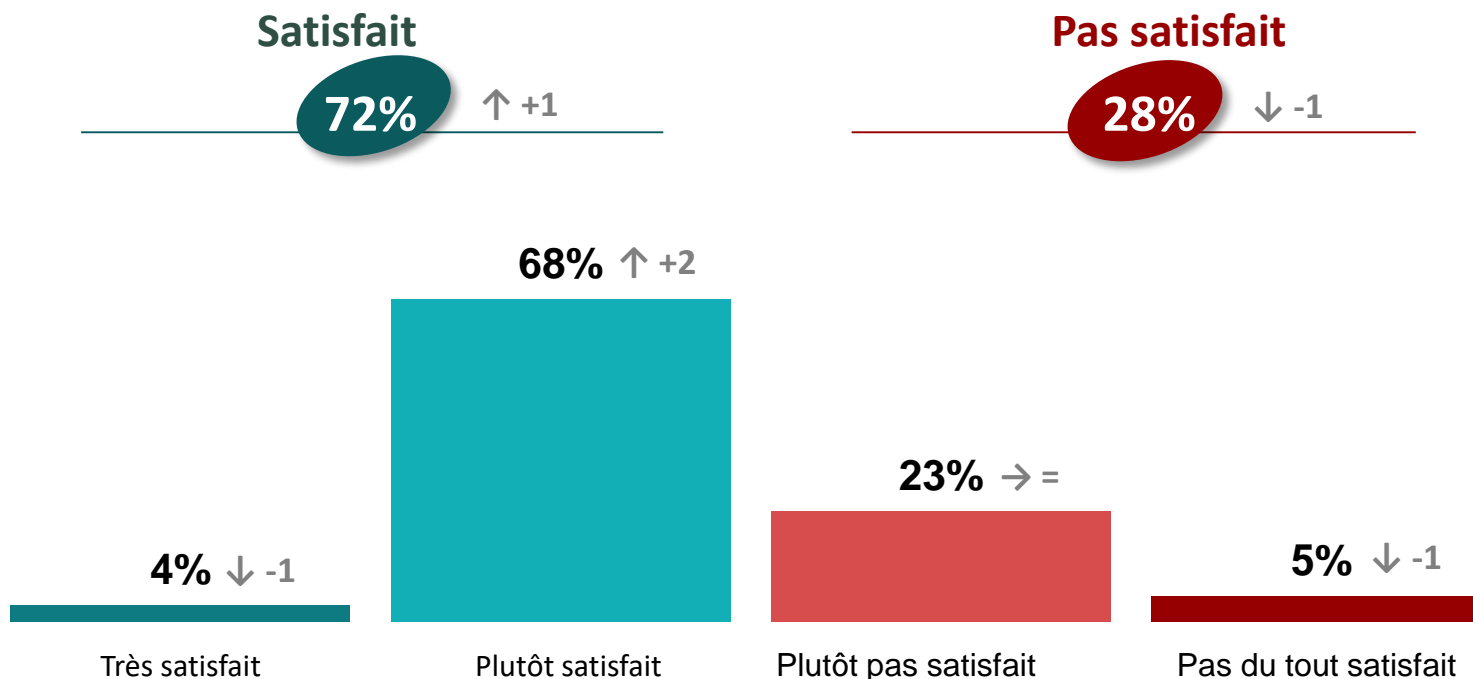
↑↓ Evolution depuis 2020

# 04

## Les outils, les applications et la sécurité

# La satisfaction à l'égard des applications disponibles

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

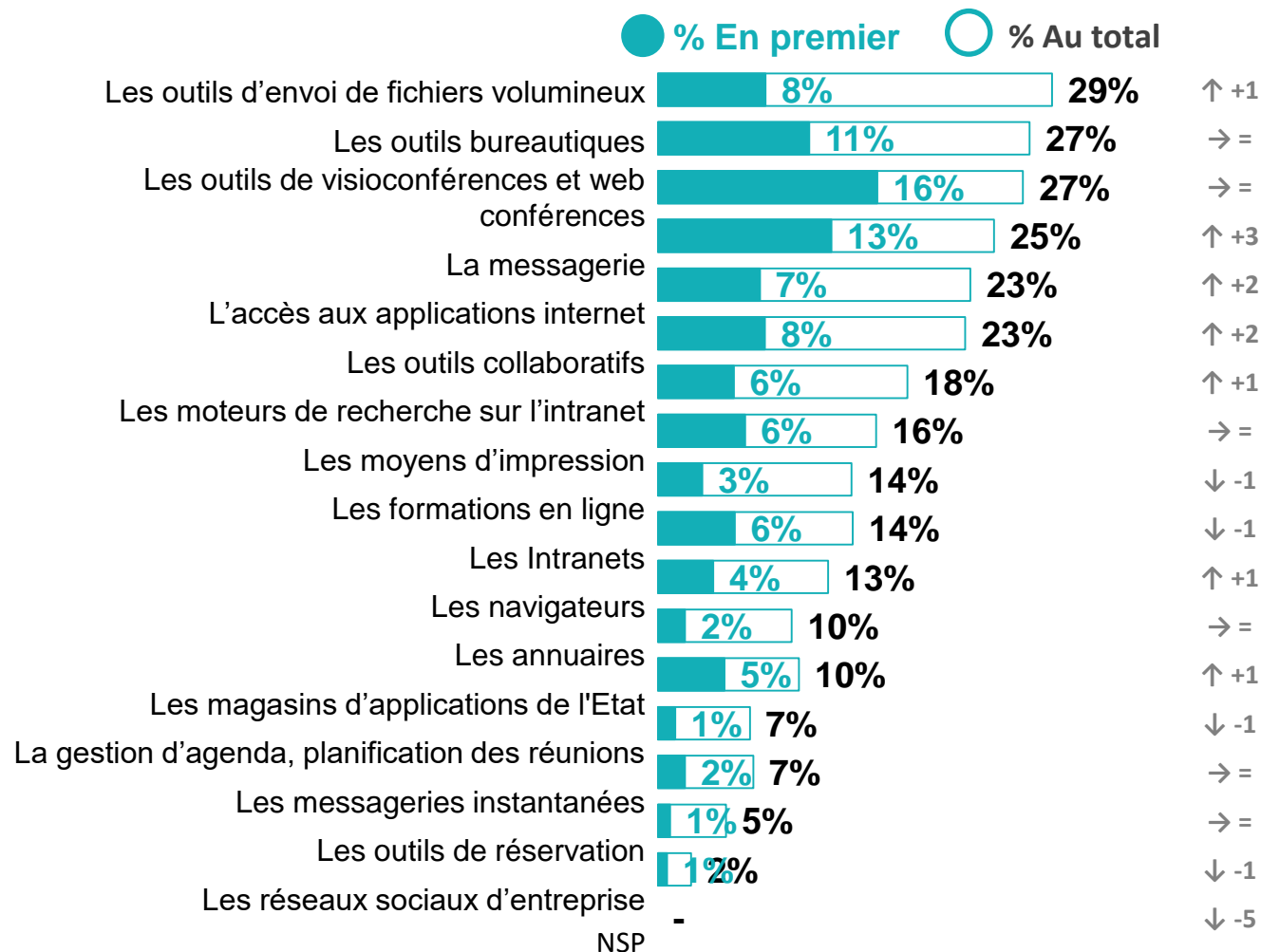


↑↓ Evolution depuis 2020

# 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 ?

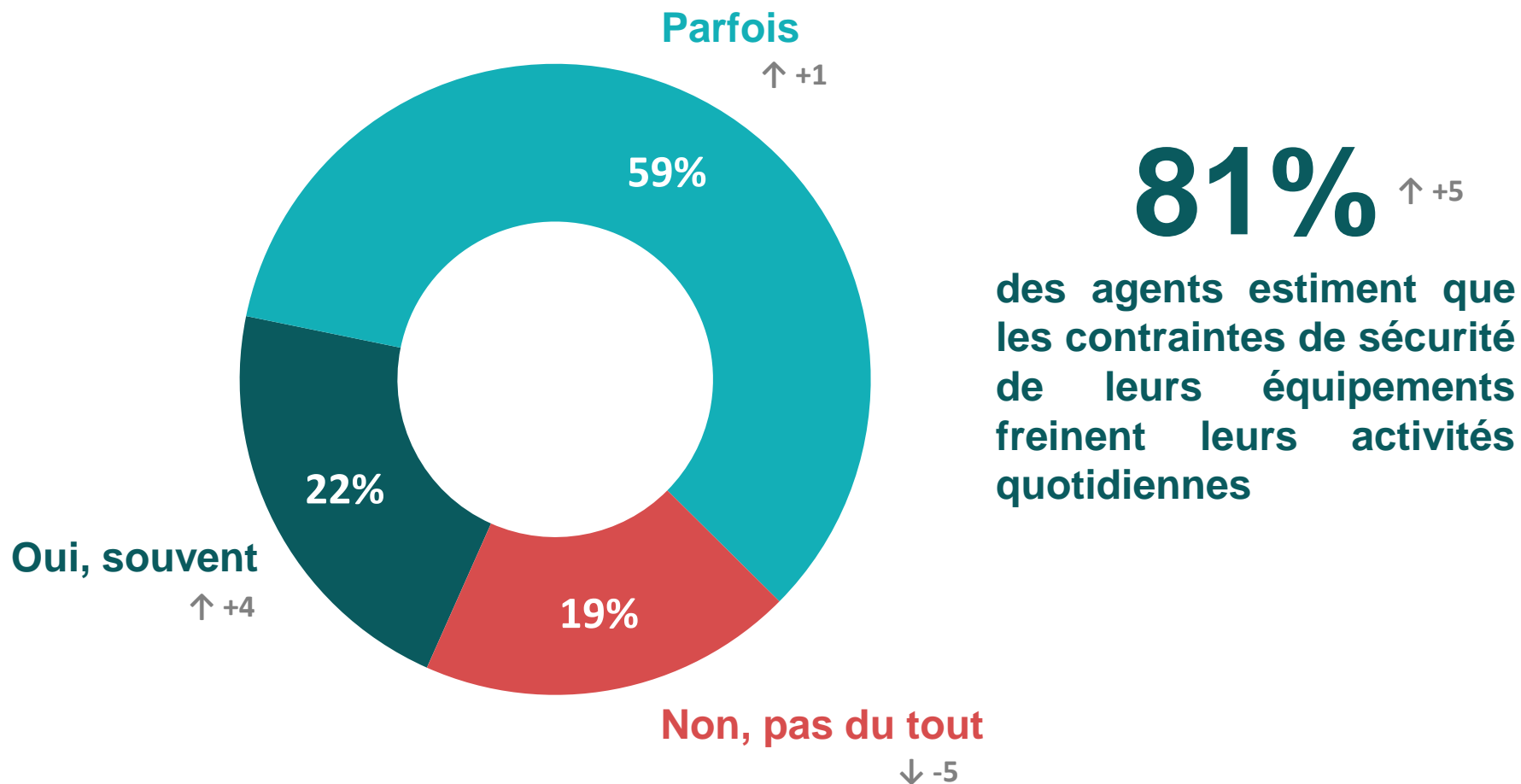
Trois réponses possibles, classées par ordre d'importance.



↑↓ Evolution depuis 2020

# Le poids des contraintes de sécurité sur l'activité

Q. Les règles de sécurité de vos applications et de vos équipements freinent-elles vos activités quotidiennes ?



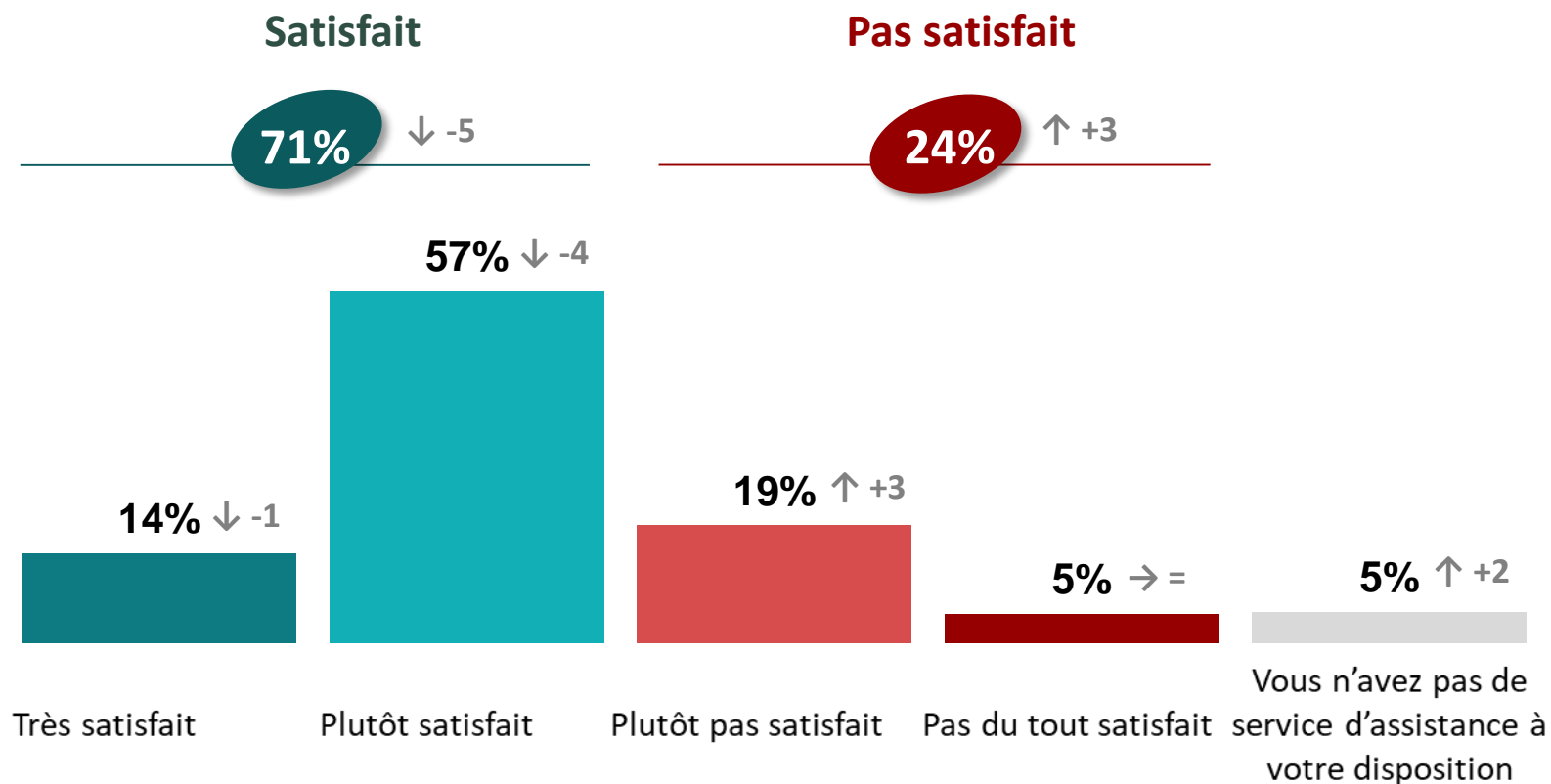
↑↓ Evolution depuis 2020

# 05

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

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

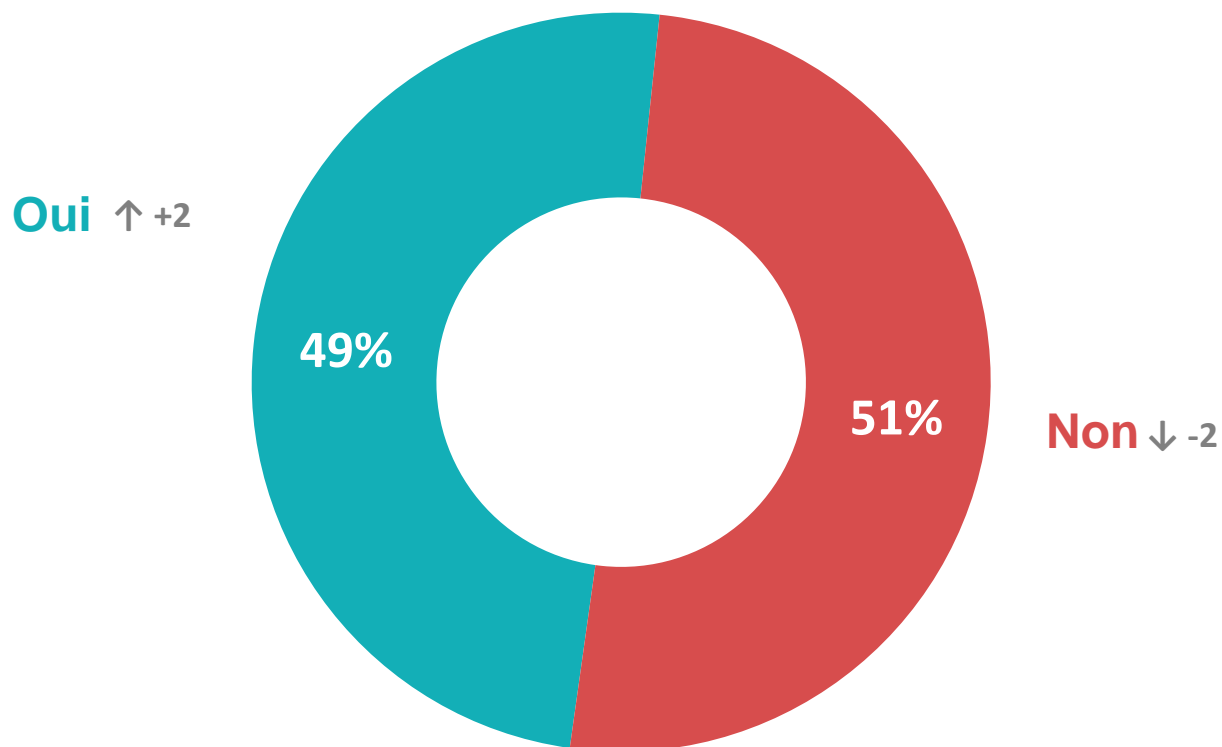
Q. Êtes-vous globalement satisfait ou pas satisfait de la qualité du service d'assistance de votre environnement numérique de travail ?



↑↓ Evolution depuis 2020

# 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 ?



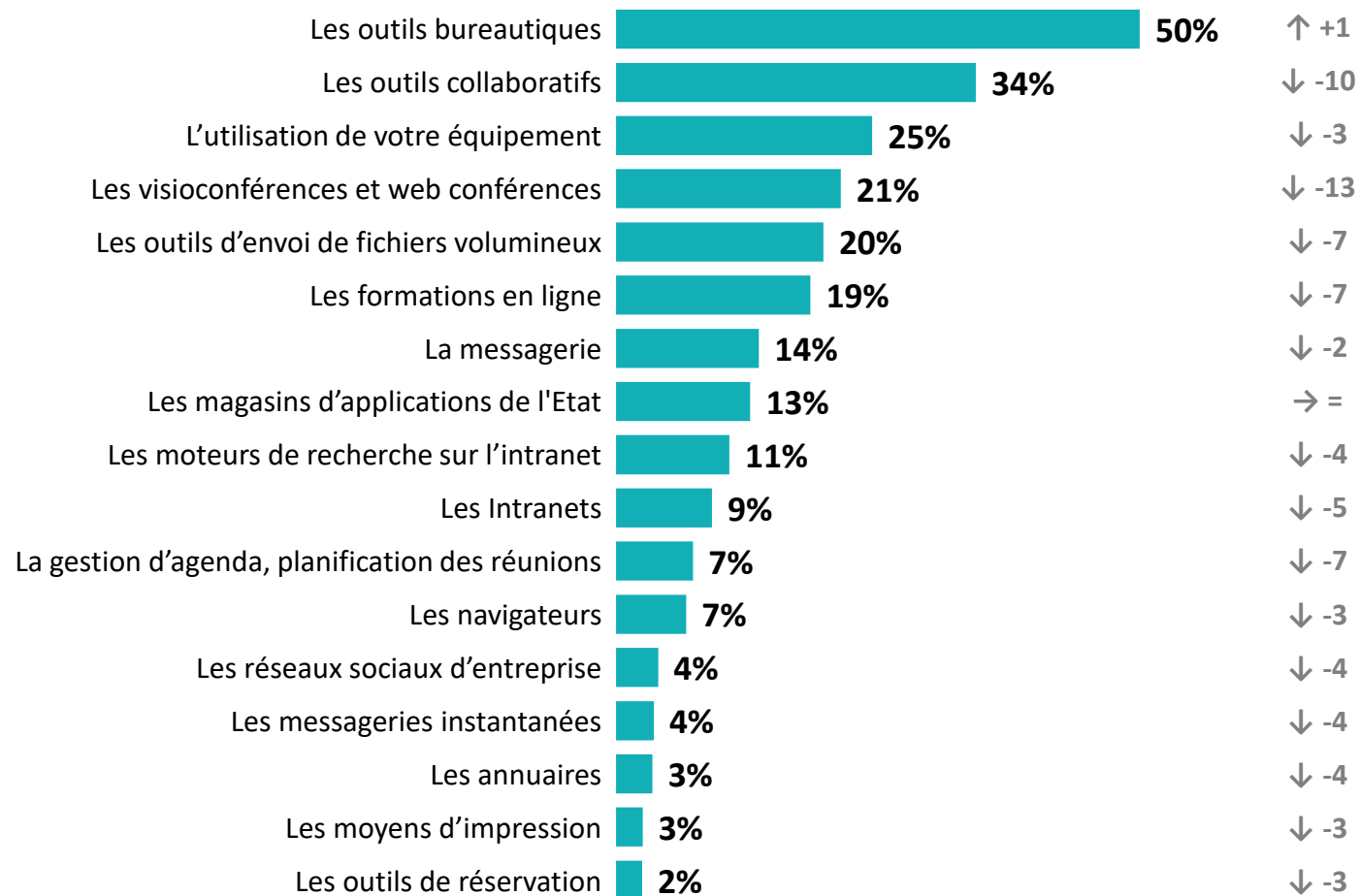
↑↓ Evolution depuis 2020



# 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 49% des personnes interrogées.  
Plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100%.

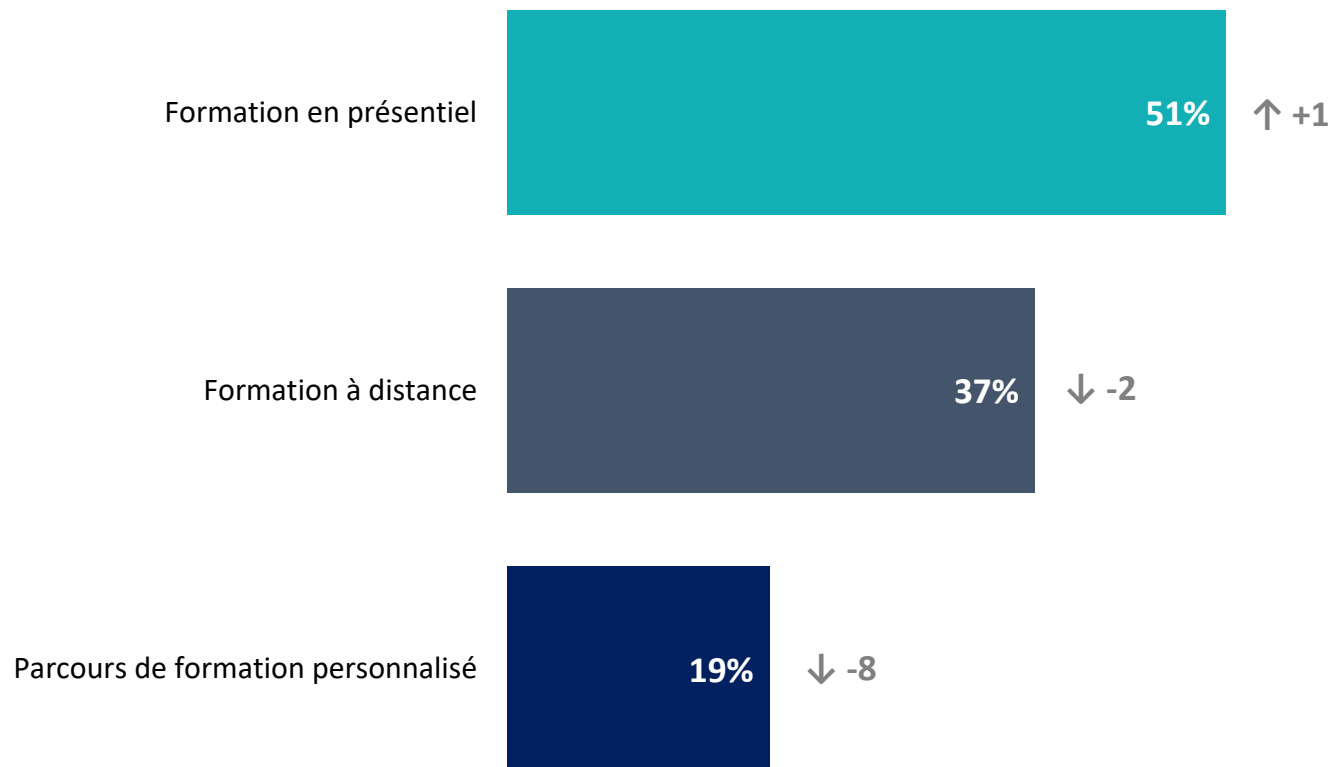


↑↓ Evolution depuis 2020

# 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 49% des personnes interrogées.  
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%.

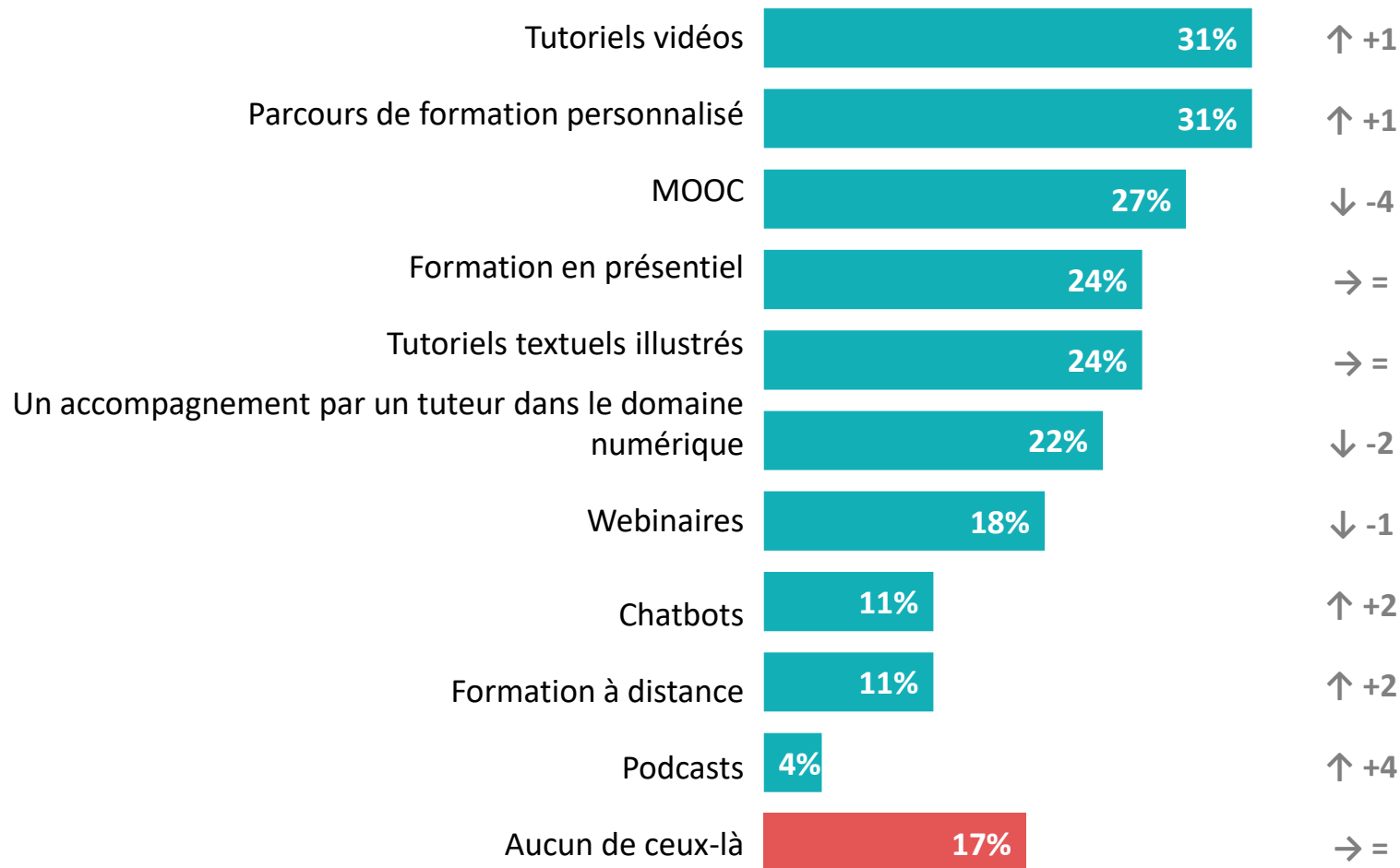


↑↓ Evolution depuis 2020

# 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%.



↑↓ Evolution depuis 2020

# 06

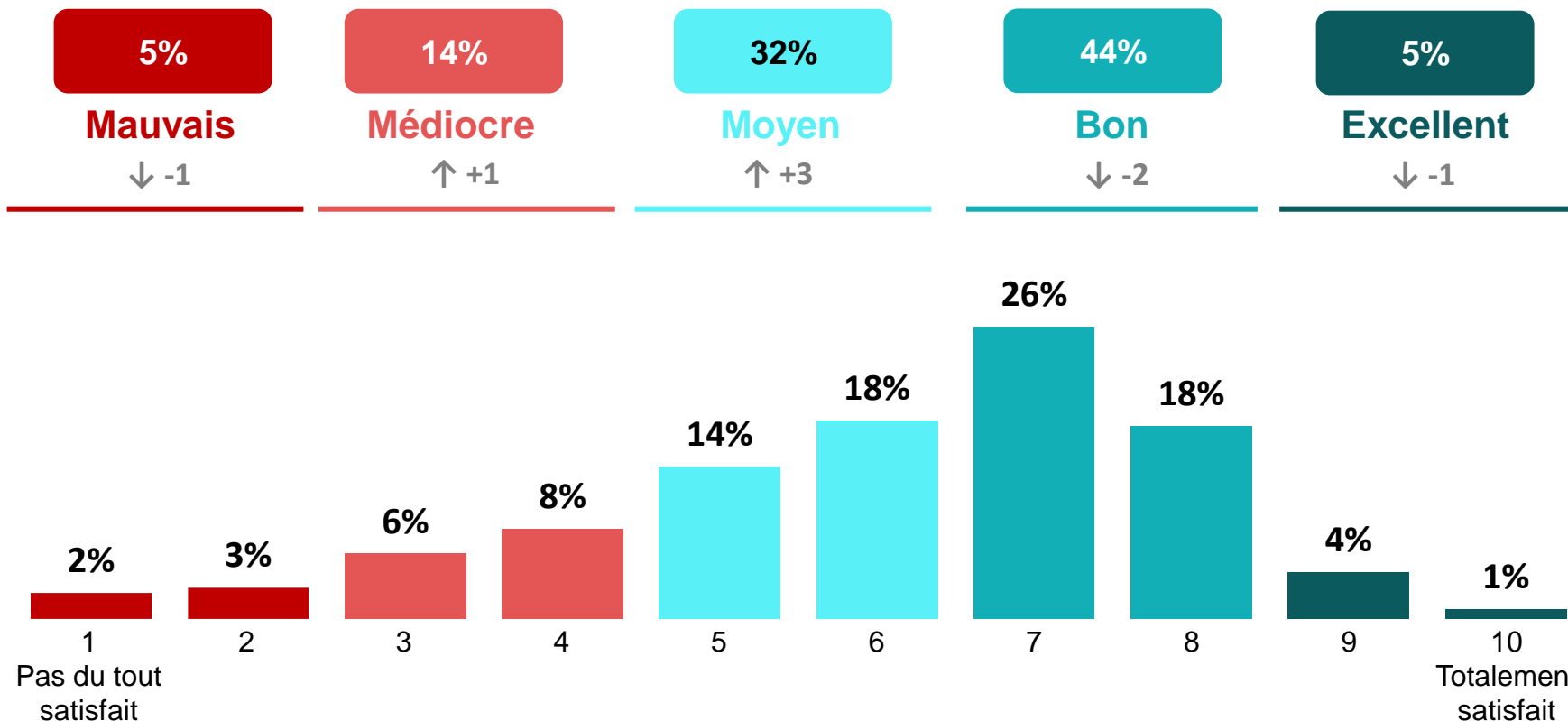
## La conclusion

# 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)

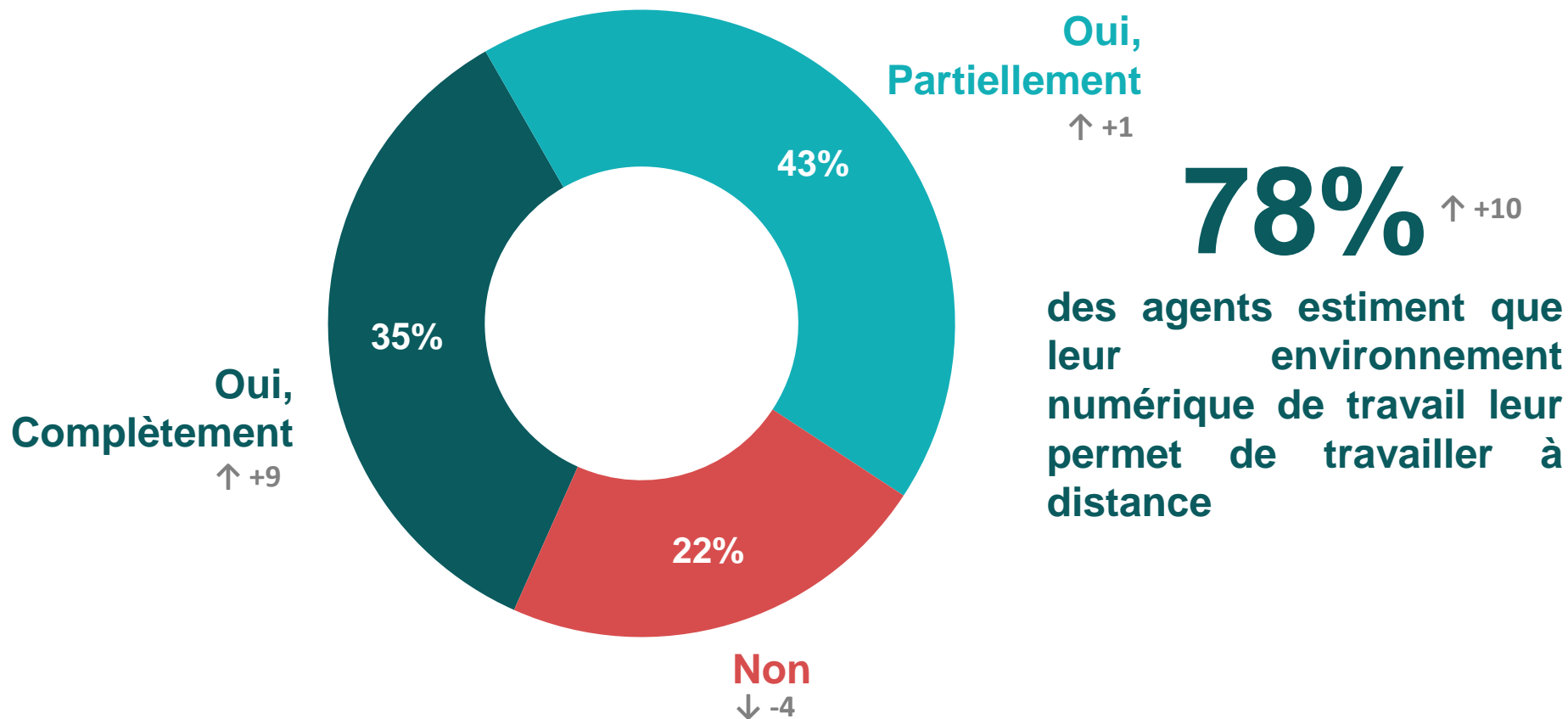
Note moyenne : **6.1/10** ↓ -0,1



↑↓ Evolution depuis 2020

# 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 ?



↑↓ Evolution depuis 2020

**Direction interministérielle du numérique**  
Contact : [communication.dinum@modernisation.gouv.fr](mailto:communication.dinum@modernisation.gouv.fr)