



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

# Enquête de satisfaction informatique annuelle

## Année 2020

*Réalisée du 26/01/2021 au 12/02/2021*



# SOMMAIRE

## A - OBJECTIFS, MÉTHODOLOGIE ET PARTICIPATION

## B – PRÉSENTATION DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

- 1 - Généralités
- 2 - Matériel et gestion de la crise sanitaire
- 3 - Priorisation des applications à améliorer
- 4 - Les applications informatiques transverses
- 5 - Les applications informatiques métiers
- 6 - L'assistance informatique



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

# A - OBJECTIFS, MÉTHODOLOGIE ET PARTICIPATION

# Objectifs

L'objectif de l'enquête de satisfaction informatique annuelle est de mieux connaître les appréciations portées par les agents de la DGFIP sur les applications qu'ils utilisent au quotidien et sur l'assistance qui est mise à leur disposition.

L'enquête intègre également des questions relatives à l'utilisation des outils informatiques durant la crise sanitaire.

Elle s'inscrit par ailleurs dans l'objectif n° 5 du Contrat d'objectifs et de moyens signé par la DGFIP et la Direction du budget, relatif à l'amélioration des services numériques au profit des usagers et des agents.

Les réponses permettront de mieux comprendre les besoins des agents et de poursuivre la mise en œuvre du plan d'action arrêté en février 2020.

# Méthodologie

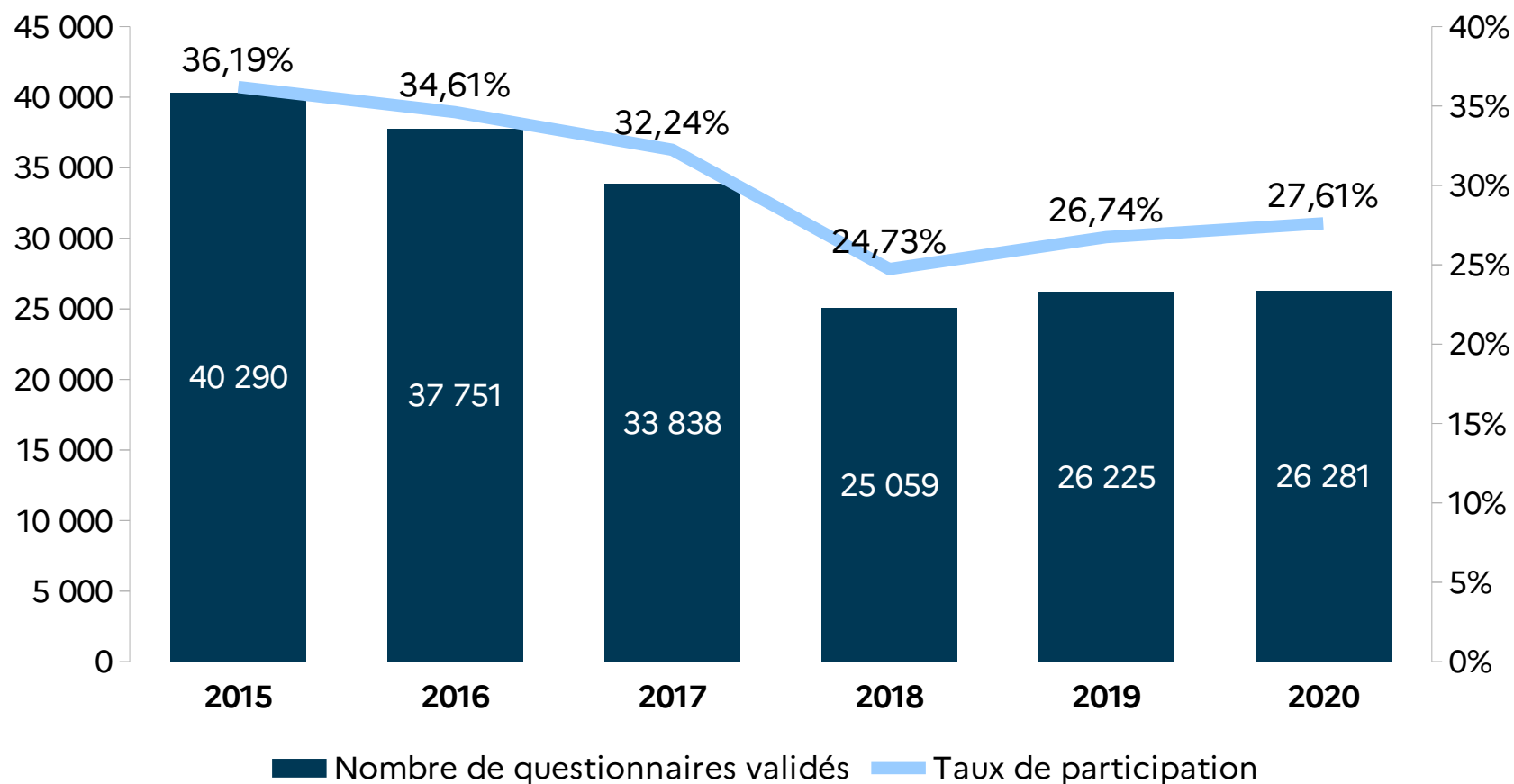
L'enquête a été réalisée en ligne du 26 janvier au 12 février 2021.

L'envoi des courriels d'invitation (95 174 mails) a été effectué le mardi 26 janvier. Deux courriels de rappel ont été transmis les 4 et 5 février ainsi que les 9 et 10 février à destination des agents n'ayant pas encore répondu.

La liste des BALP a été extraite de l'application SIRHIUS par le bureau CAP AGENTS sur des critères croisés définis par le DGSSI (position, grade et absence).

Les agents ont été invités à répondre à 55 questions. Leurs réponses ont été traitées de manière anonyme (dans le respect de la réglementation CNIL).

# Historique du taux de participation



→ Sur les 95 174 invitations transmises, 26 281 agents ont répondu au questionnaire, soit un taux de participation de 27,61 %. Ce taux est en augmentation de presque un point par rapport à la dernière enquête effectuée en juin 2019.

À titre de comparaison, le taux de participation global à la dernière enquête DINUM (baromètre numérique de l'agent 2020) de septembre 2020 était de 14,3%.

→ Le nombre d'agents ayant initié le questionnaire mais sans l'avoir terminé est de 5 953 soit 6,25 % des sondés (juin 2019 : 5,74 % des sondés). Ces réponses sont exclues des résultats finaux.

# Participation - Représentativité de l'enquête

MÉTIER	AGENTS DGFiP <sup>(1)</sup>	AGENTS AYANT RÉPONDU A L'ENQUÊTE
Fiscalité des particuliers	19%	22%
Secteur public local	19%	17%
Fiscalité des professionnels	14%	14%
Fonctions support Informatique Audit et maîtrise des risques	14%	13%
Contrôle fiscal externe	9%	13%
Fonction comptable de l'État Missions domaniales Gestion des fonds déposés	11%	8%
Missions foncières et patrimoniales	9%	6%
Services centraux et assimilés	3%	5%
Amendes et produits divers	2%	1%
Autre <sup>(2)</sup>	-	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

(1) Source : rapport d'activité 2019

(2) Possibilité de réponse offerte aux agents dans le questionnaire d'enquête.

→ La répartition selon les métiers, des agents ayant répondu au questionnaire, est représentative de celle des agents de la DGFiP.

→ Le taux de participation dans les domaines de la fiscalité des particuliers (20 % des agents ayant répondu en 2019) ou du contrôle fiscal (12 % des agents ayant répondu en 2019) est cette année plus important.

# Participation par type de catégorie/structure

*Veillez indiquer la structure dans laquelle vous travaillez.*

*Base : 26 281 agents.*

Type de structure	Agents ayant répondu à l'enquête	
	Nombre	Taux
Services de direction et assimilés	4 955	18,9 %
Trésorerie, SGC, Paierie	4 727	18,0 %
SIP	4 277	16,3 %
SIE	2 876	10,9 %
Directions du contrôle fiscal	1 493	5,7 %
Directions et services à compétence nationale hors CF	1 361	5,2 %
Services centraux	1 044	4,0 %
SPF, SPFE, SDE	991	3,8 %
BCR ou BDV	981	3,7 %
PCRP ou BCFI	910	3,5 %
PCE ou PPD	825	3,1 %
Services du cadastre	698	2,7 %
SIP-SIE	576	2,2 %
PRS	324	1,2 %
Directions et services spécialisés	117	0,4 %
Autres (CDL, détachements,...)	90	0,3 %
Délégation	36	0,1 %
<b>Total</b>	<b>26 281</b>	<b>100,0 %</b>

*Veillez indiquer à quelle catégorie vous appartenez.*

*Base : 26 281 agents.*

Catégorie	Nombre d'agents ayant répondu au questionnaire	Taux 2020	Taux 2019	Rapport activité 2019
A+ et A	10 280	39,1%	37,2%	31 %
B	10 197	38,8%	38,8%	41 %
C	5 804	22,1%	24,0%	28 %
<b>Total</b>	<b>26 281</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

*→ La représentativité des résultats par type de structure est conforme à l'attendu. La participation des cadres A+ et A, en proportion, reste plus élevée par rapport aux agents de catégorie B et C (tendance identique en 2019).*





**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

## B - PRÉSENTATION DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

# *1 - Généralités*

# Perception de l'informatique

*Quel est votre niveau de maîtrise du numérique à titre personnel ?*

Base : 26 281 agents.



■ Très bon (de 8 à 10) ■ Assez bon (de 5 à 7) ■ Faible (de 0 à 4)

Note moyenne
7,1
7,1

*Comment estimez-vous la qualité de votre environnement informatique professionnel (équipement et applications) par rapport à votre environnement personnel ?*

Base : 26 281 agents.

Réponse	Agents		
	Nombre	Taux 2020	Taux 2019
Moindre	10 265	39 %	40 %
Identique	10 989	42 %	43 %
Meilleure	5 027	19 %	17 %
<b>Total</b>	<b>26 281</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

→ Globalement, les agents considèrent plutôt bien maîtriser l'informatique.

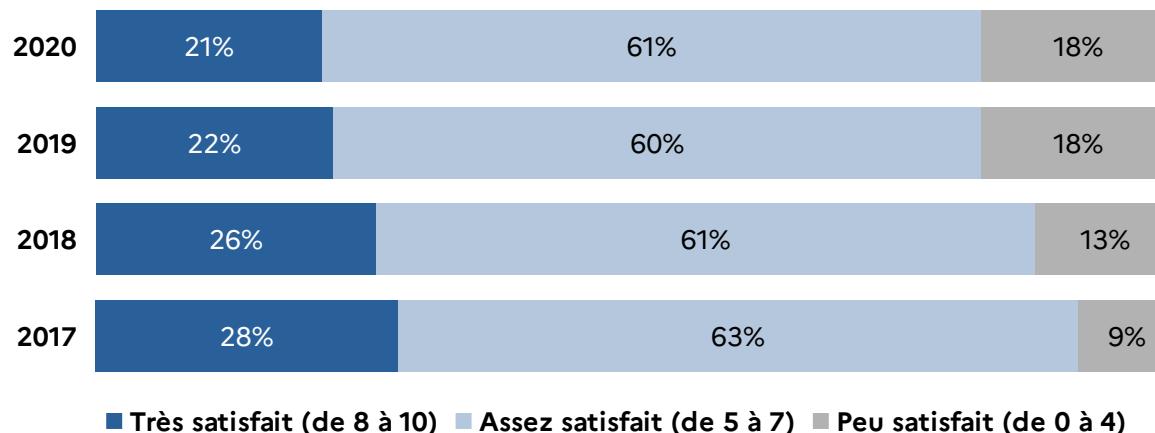
→ Une majorité d'agents estiment néanmoins que leur environnement informatique professionnel est de qualité identique ou inférieure à celui de leur environnement informatique personnel (81%).

# La satisfaction à l'égard des outils informatiques (1/3)

Quelle note attribuez-vous à ... ?

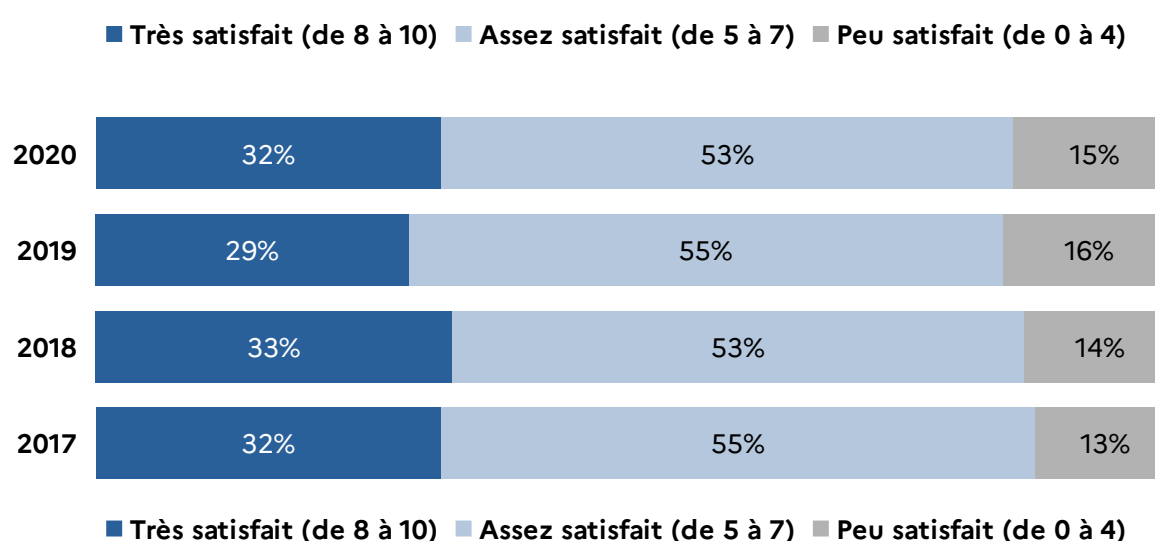
Base : 26 281 agents.

**L'informatique en général à la DGFIP**



Note moyenne
6,0
6,0
6,3
6,5

**Au matériel mis à disposition**



Note moyenne
6,4
6,3
6,4
6,5

→ La satisfaction des agents vis-à-vis de l'informatique en général à la DGFIP est stable (note moyenne de 6). Le nombre d'agents peu satisfaits est également stable (18 %) et est à relier aux appréciations portées sur les applications métiers (cf. slides suivantes).

→ L'appréciation portée par les agents sur le matériel à disposition augmente faiblement (+0,1 point).

## La satisfaction à l'égard des outils informatiques (2/3)

*Vous avez attribué une note inférieure à 6 sur 10 au matériel à disposition, pouvez-vous préciser les améliorations à apporter en priorisant les propositions suivantes ?*

*Base : 7 033 agents (soit 26,76 % des agents ayant répondu).*

Item	Agents ayant sélectionné l'item en premier choix		
	Nombre	Taux 2020	Taux 2019
La rapidité de traitement	2 897	41 %	38,5%
La capacité à travailler sur plusieurs applications	1 512	21 %	22 %
L'encombrement, l'ergonomie	1 042	15 %	16,5%
La vitesse au démarrage	963	14 %	14 %
La qualité de visualisation	619	9 %	9 %
Total	7 033	100 %	100 %

→ Les réponses à cette question sont très proches de celles obtenues lors de la précédente enquête.

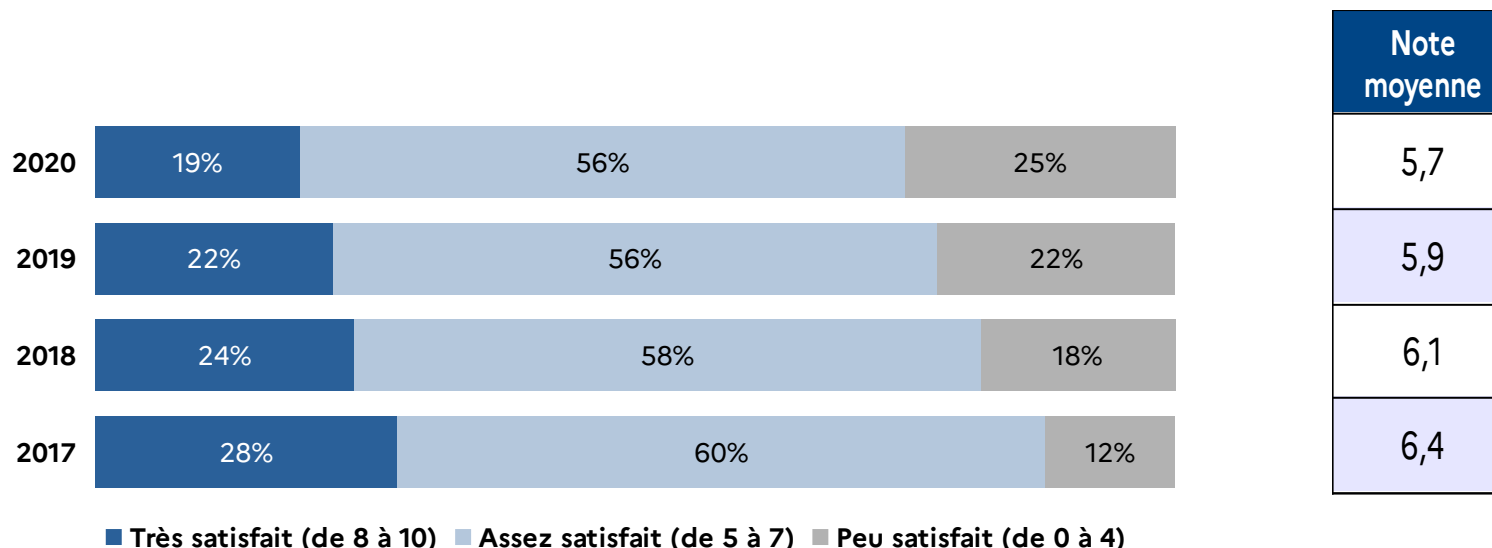
→ 62 % des agents ayant attribué une note inférieure à 6 considèrent « la rapidité de traitement » (41 %, tendance qui s'accroît de 2,5 points par rapport à 2019) et « la capacité à travailler sur plusieurs applications » (21%) comme les pistes principales d'amélioration.

# La satisfaction à l'égard des outils informatiques (3/3)

Quelle note attribuez-vous à ... ?

Base : 26 281 agents.

*Aux applications métiers*



→ La baisse de la satisfaction à l'égard des applications métiers se confirme. Pour la première fois, moins de 20 % des agents se déclarent « très satisfaits ».

→ L'évaluation détaillée des applications métiers les plus utilisées se trouve en partie 5 du support.

La note moyenne attribuée aux applications métiers est inférieure à l'an passé (5,7 en 2020 contre 5,9 en 2019).

Toutefois, la note médiane des applications métiers les plus utilisées se situe entre 6,2 et 6,3, avec des écarts importants entre les différentes applications (note la plus haute = 7,3 et note la plus basse = 4,8).

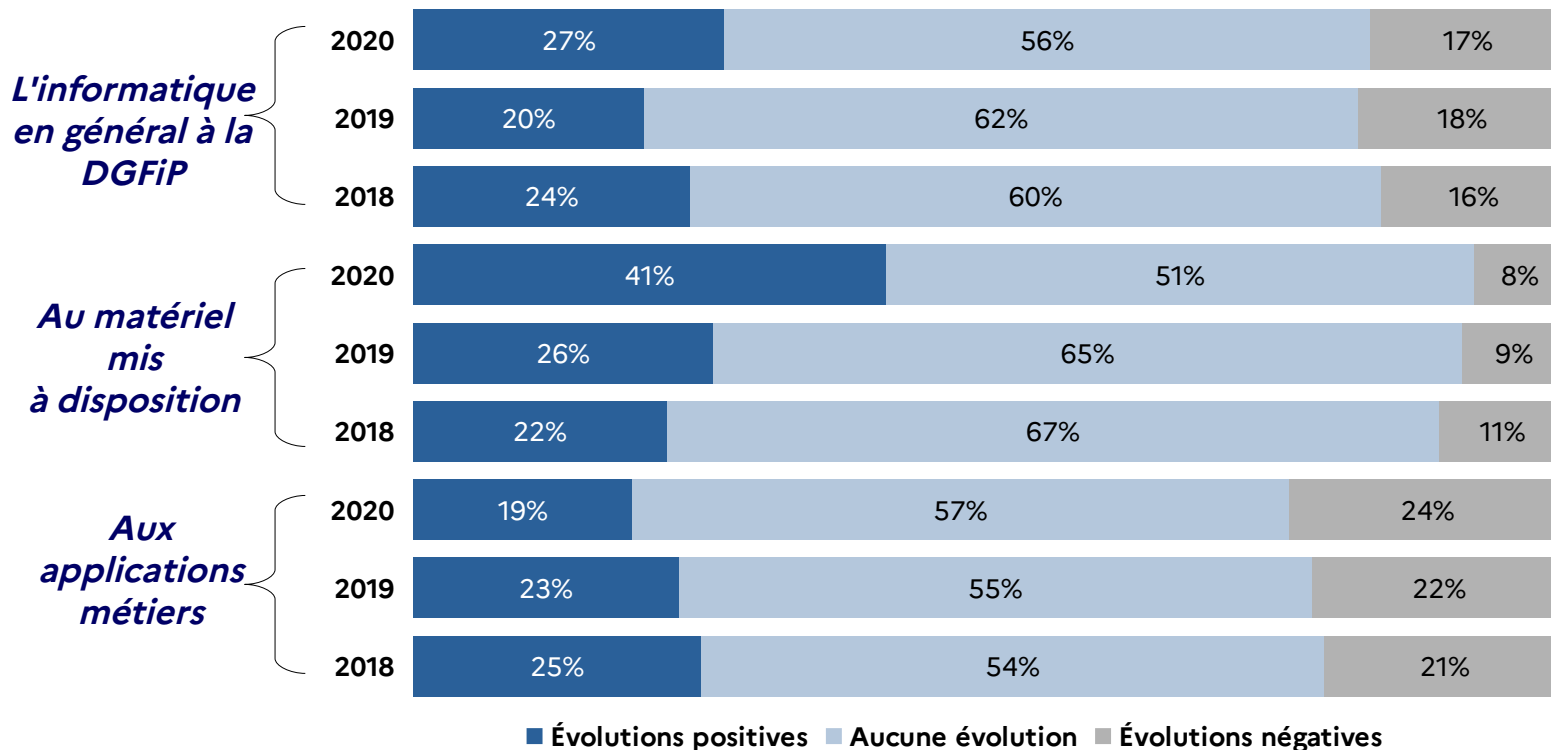
# Le ressenti au sujet des évolutions informatiques

Depuis un an, avez-vous perçu des évolutions positives, négatives ou aucune évolution en ce qui concerne... ?

Base : 26 281 agents.

Vous avez perçu des évolutions négatives, estimez-vous que celles-ci soient liées au contexte sanitaire ?

Base : 8 242 agents (soit 31,36 % des agents ayant répondu).



Lien avec le contexte sanitaire	Taux
Oui	13%
Non	87%

→ La plus forte évolution concerne le matériel mis à disposition, avec 41 % des agents (+ 15 points) ayant perçu des évolutions positives sur le sujet. Les livraisons importantes de PC portables neufs (contexte de télétravail recommandé) et le passage généralisé à Windows 10, ont sans doute été appréciés par les agents en 2020.

→ Le ressenti autour des applications métiers est quant à lui en baisse. Les perceptions « négatives » (24%, +2 points) dépassent désormais les perceptions positives (19%, -4 points).

Les votants ont très majoritairement précisé que ce ressenti n'était pas lié au contexte sanitaire.



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

## *2 - Matériel et gestion de la crise sanitaire*



# L'équipement professionnel et la situation de travail

Quelle est la nature de votre équipement professionnel ?

Base : 26 281 agents. *Plusieurs réponses positives étaient possibles.*

Type d'équipement professionnel	Agents		
	Nombre	Taux 2020	Taux 2019
Ordinateur fixe	18 790	71 %	87 %
Ordinateur portable	15 072	57 %	20 %
Smartphone	2 384	9 %	2 %
Tablette	86	0,3%	0,3%

Quelle est actuellement votre situation de travail ?

Base : 26 281 agents. *Plusieurs réponses positives étaient possibles.*

Situation de travail	Agents		
	Nombre	Taux 2020	Taux 2019
En télétravail de 1 à 5j par semaine	13 318	51 %	5 %
Sédentaire	12 436	47 %	88 %
Nomade	2 629	10 %	11 %

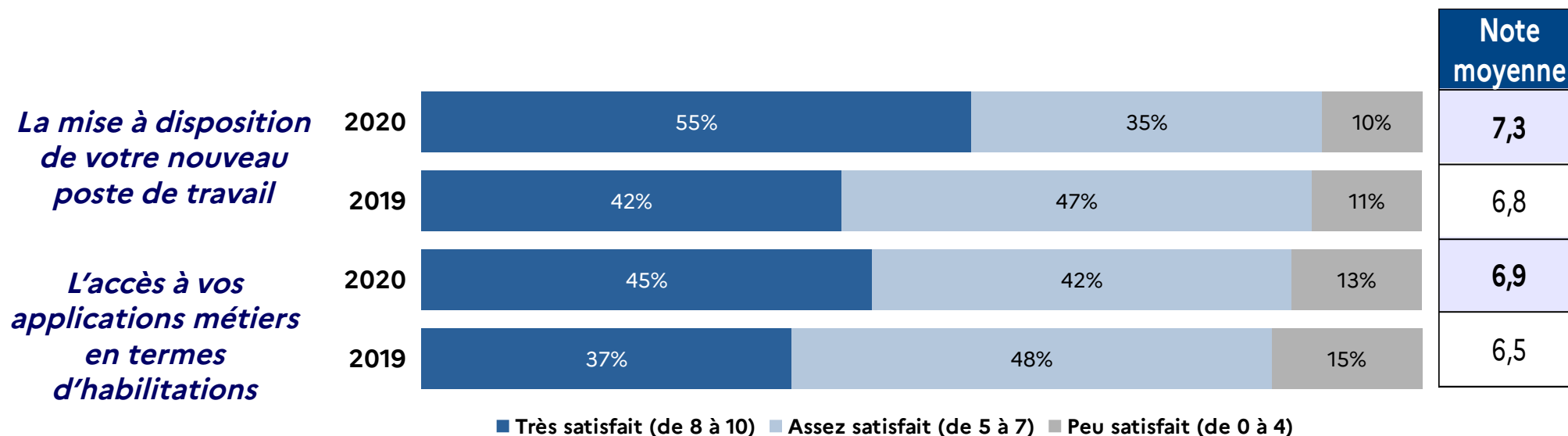
→ On constate une hausse très significative du nombre d'agents équipés en ordinateur portable (57 %, + 37 points), liée à l'effort d'équipement engagé au cours de l'année 2020.

→ En complément, 35 % des votants ont déclaré avoir au moins 2 types d'équipements mis à leur disposition.

# La satisfaction suite à un changement de poste

En cas de changement de poste depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, quelle note attribuez-vous à... ?

Base : 5 083 agents (soit 19,34 % des agents ayant répondu).



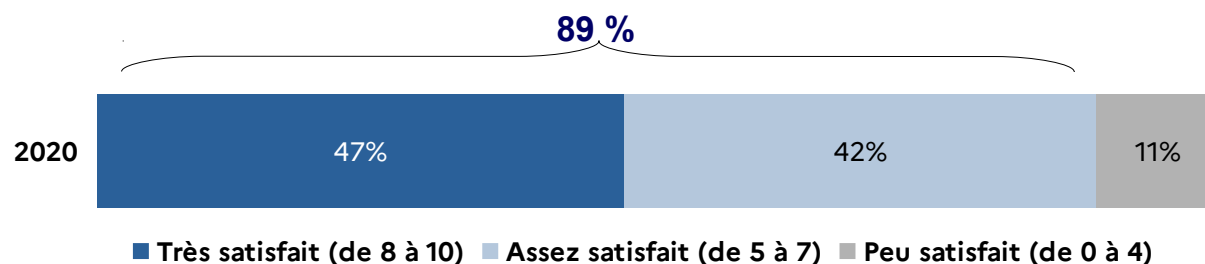
→ La satisfaction suite à changement de poste augmente significativement, tant au niveau de la mise à disposition du poste de travail (+0,5 point de moyenne), que de l'accès aux applications métiers (+0,4 point).

→ Le pourcentage des agents s'estimant très satisfaits par la mise à disposition de leur nouveau poste de travail augmente de 13 points (42 % en 2019 contre 55 % en 2020).

# La satisfaction au sujet de la connexion au bureau

Quel est votre niveau global de satisfaction quant à la qualité de connexion au bureau ?

Base : 26 281 agents.



Note moyenne
7,0

Vous avez attribué une note inférieure à 6 sur 10 concernant votre satisfaction en termes de qualité de connexion au bureau, souhaitez-vous que les améliorations portent ... ?

Base : 5 156 agents (soit 19,61 % des agents ayant répondu). Plusieurs réponses positives étaient possibles.

Type d'amélioration	Agents	
	Nombre	Taux de réponses positives
La fluidité et la qualité de la connexion	4 935	96 %
La facilité, la simplicité d'authentification	2 586	50 %

→ Les agents sont satisfaits de la qualité de connexion au bureau (89 %). Quand elle pose problème, la critique porte essentiellement sur la fluidité et la qualité de la connexion internet.

# Crise sanitaire : matériel et organisation de réunion

*Au cours de la crise sanitaire, avez-vous été en télétravail ?*

*Base : 26 281 agents.*

Situation de télétravail	Agents	
	Nombre	Taux
Oui	16 059	61 %
Non	10 222	39 %
<b>Total</b>	<b>26 281</b>	<b>100 %</b>

*Avec quel matériel avez-vous principalement télétravaillé ?*

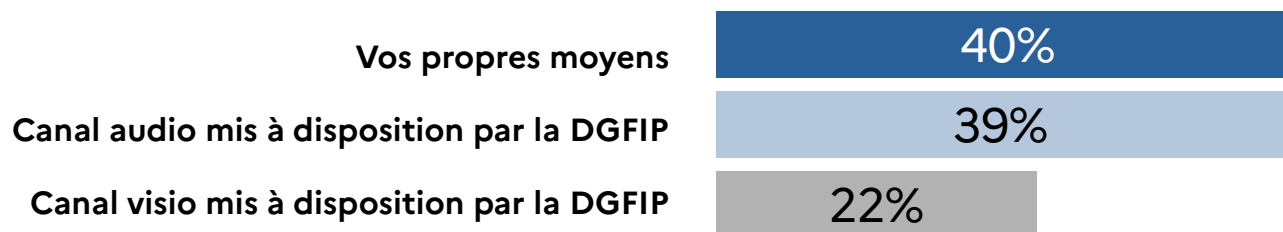
*Base : 16 059 agents (soit 61,10 % des agents ayant répondu).*

Type d'équipement	Agents	
	Nombre	Taux
Ordinateur portable	13 883	86,5 %
Unité centrale « Tiny »	1 685	10,5 %
Ordinateur personnel	391	2,4 %
Smartphone/Tablette	100	0,6 %

*Quel(s) moyen(s) avez-vous utilisé pour organiser des réunions à distance ou y participer ?*

*Base : 16 059 agents (soit 61,10 % des agents ayant répondu). Plusieurs réponses positives étaient possibles.*

## Taux de réponses positives

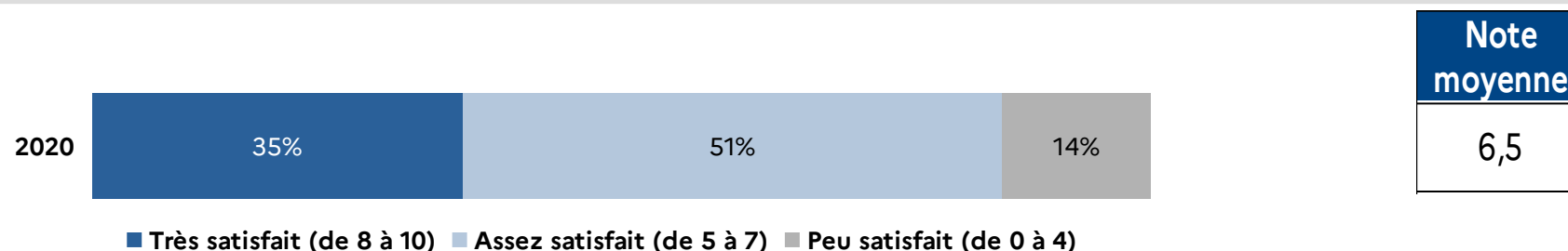


**→ Une forte proportion (86,5 %) des agents ont télétravaillé au cours de la crise sanitaire à partir d'un ordinateur portable fourni par la DGFIP.**

# La satisfaction au sujet du matériel de télétravail

Quel est votre niveau global de satisfaction quant à la qualité de votre poste de télétravail (matériel, connexion...) ?

Base : 16 059 agents (soit 61,10 % des agents ayant répondu).



Vous avez attribué une note inférieure à 6 concernant la qualité de votre poste de télétravail. Pour quel(s) motif(s) avez-vous attribué une note inférieure à 6 ?

Base : 4 012 agents (soit 15,26 % des agents ayant répondu) ont eu accès à la question, et 2 108 y ont répondu (soit 8,02 % des agents ayant répondu). Plusieurs sélections étaient possibles.

Motifs proposés	Nombre	Taux
Les difficultés d'accès et d'utilisation des applications en télétravail	1 130	31 %
La mauvaise qualité du matériel fourni	1 104	30 %
Les difficultés techniques liées à l'exercice du travail à domicile	860	24 %
Les difficultés rencontrées lors de l'authentification	557	15 %

→ 86 % des agents sont globalement satisfaits de la qualité de leur poste de télétravail.

→ Parmi les motifs d'insatisfaction, aucun ne ressort plus particulièrement. 52 % agents ont sélectionné au moins 2 des 4 motifs proposés.



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

## *3 - Priorisation des applications à améliorer*

# La priorisation des applications à améliorer (1/2)

Parmi les applications proposées, quelles sont celles que vous souhaiteriez voir évoluer en priorité ?

Choix limité à 2 applications maximum - Base : 23 645 agents (89,96%) - Nombre de réponses : 42 218 - Moyenne 1,8 application choisie par votant.

Application	Enquête Juin 2019	Enquête Décembre 2019		Enquête actuelle – Janvier/Février 2021 Extrait des 15 applications les plus plébiscitées						
	Note (sur 10)	Rang	% de réponses	Nombre de fois où l'application a été choisie	soit, par rapport aux votants	Rang	Note (sur 10)	Evolution de la note depuis 2019	Raison principale invoquée (%)	Fréquence d'utilisation la plus retenue (%)
<b>E-CONTACT</b>	6,8	15	4,9 %	3 900	16,5 %	1	5,5	-1,3	Disponibilité (67%)	Quotidienne (80%)
<b>HELIOS</b>	6,8	1	15,3 %	3 889	16,4 %	2	6,2	-0,6	Temps de réponse (39%)	Quotidienne (95%)
<b>ADONIS</b>	7,1	2	12,2 %	2 046	8,7 %	3	6,9	-0,2	Disponibilité (50%)	Quotidienne (86%)
<b>MAJIC Web</b>	5,7	5	8,3 %	2 037	8,6 %	4	5,2	-0,5	Manque d'ergonomie (83%)	Quotidienne (46%)
<b>ILIAD</b>	7	4	8,6 %	1 945	8,2 %	5	6,8	-0,2	Manque d'ergonomie (60%)	Quotidienne (75%)
<b>SIRHIUS</b>	6,6	6	7,8 %	1 666	7,0 %	6	6,5	-0,1	Manque d'ergonomie (52%)	Hebdomadaire (49%)
<b>MEDOC Web</b>	5,3	3	9,7 %	1 609	6,8 %	7	6,0	+0,7	Manque d'ergonomie (59%)	Quotidienne (79%)
<b>NAUSICAA</b>	6,1	9	6,0 %	1 548	6,5 %	8	5,7	-0,4	Manque d'ergonomie (72%)	Hebdomadaire (46%)
<b>ADELIE</b>	6,7	8	7,3 %	1 424	6,0 %	9	6,7	0	Disponibilité (46%)	Quotidienne (81%)
<b>DDR3</b>	ND	21	3,4 %	1 332	5,6 %	10	6,1	-	Utilisation en télétravail (65%)	Quotidienne (42%)
<b>Thunderbird</b>	7	7	7,4 %	1 299	5,5 %	11	6,6	-0,4	Manque de fonctions (50%)	Quotidienne (98%)
<b>FIDJI</b>	5,7	12	5,2 %	1 110	4,7 %	12	5,6	-0,1	Temps de réponse (51%)	Quotidienne (80%)
<b>ALPAGE</b>	6,4	14	5,1 %	1 107	4,7 %	13	6,2	-0,2	Manque d'ergonomie (56%)	Quotidienne (59%)
<b>GESPRO</b>	6	13	5,1 %	1 072	4,5 %	14	6,3	+0,3	Temps de réponse (43%)	Quotidienne (88%)
<b>CFIR</b>	ND	ND	ND	1 029	4,4 %	15	4,8	-	Fiabilité (54%)	Hebdomadaire (50%)

→ **E-CONTACT** passe de la 15ème à la 1ère place, probablement en raison des récents problèmes d'indisponibilité (contexte sanitaire et mise en œuvre du FDS).

→ **DDR3** (pour sa non-utilisation en télétravail) et **CFIR** (pour son manque de fiabilité) font leur entrée dans la liste des applications à améliorer.

→ Les applications **HELIOS**, **MAJIC Web**, **NAUSICAA** et **FIDJI** sont toujours présentes dans la liste.

# La priorisation des applications à améliorer (2/2)

Parmi les applications proposées, quelles sont celles que vous souhaiteriez voir évoluer en priorité ?

Choix limité à 2 applications maximum - Base : 23 645 agents ( 89,96%) - Nombre de réponses : 42 218 - Moyenne 1,8 application choisie par votant.

Structure	Enquête Décembre 2019			Enquête actuelle – Janvier/Février 2021					
	Répartition des répondants	Application la plus citée	%	Nombre d'agents	%	Première application citée	%	Seconde application citée	%
Trésorerie, SGC ou Paierie	16 %	Hélios	86 %	4 428	19 %	Hélios	77 %	DDR3	25 %
Services de direction & assimilés	18 %	Chorus	18 %	4 103	17 %	Chorus	17 %	Sirhius	14 %
SIP	17 %	Adonis	39 %	4 063	17 %	E-Contact	45 %	Iliad	30 %
SIE	13 %	Medoc Web	53 %	2 741	12 %	Medoc Web	39 %	E-Contact	34 %
Directions de contrôle fiscal	5 %	Alpage	24 %	1 395	6 %	CFIR	34 %	Alpage	21 %
Directions et services à compétence nationale (hors CF)	4 %	Sirhius	23 %	961	4 %	Sirhius	29 %	Thunderbird	19 %
BCR ou BDV	3,5 %	Rialto	30 %	918	4 %	CFIR	39 %	Rialto	22 %
SPF/SPFE/SDE	4 %	Fidji	95 %	915	4 %	Fidji	90 %	Sirhius	14 %
PCR ou BCFI	4 %	Majic Web	30 %	865	4 %	Alpage	30 %	Iliad	26 %
PCE ou PPD	4 %	Sirius Pro	36 %	786	3 %	Alpage	27 %	Sirius Pro	26 %
Services centraux	4 %	Thunderbird	37 %	771	3 %	Sirhius	32 %	Thunderbird	29 %
Services du cadastre	3,5 %	Majic Web	86 %	650	3 %	Majic Web	86 %	Lascot	23 %
SIP-SIE	2 %	Adonis	24 %	547	2 %	E-Contact	33 %	Iliad	20 %
PRS	1 %	RSP	77 %	308	1 %	RSP	69 %	Medoc Web	44 %
Directions et services spécialisés (hors DIRCOFI)	1 %	Chorus	39 %	82	0,3%	Chorus	39 %	Sirhius	16 %
Autres (Conseiller au décideur local, détachement,...)	0 %	ND	ND	82	0,3%	Hélios	70 %	Anafi	18 %
Délégation	0 %	Thunderbird	25 %	30	0,1%	Libre Office	23 %	Nausicaa	23 %

→ La répartition des votants reste proche de celle constatée lors de la précédente enquête, avec toutefois une mobilisation plus importante des agents du SPL, sélectionnant essentiellement HELIOS et DDR3.

E-CONTACT et CFIR sont désormais sélectionnées à de nombreuses reprises et ce, dans différentes structures.





RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



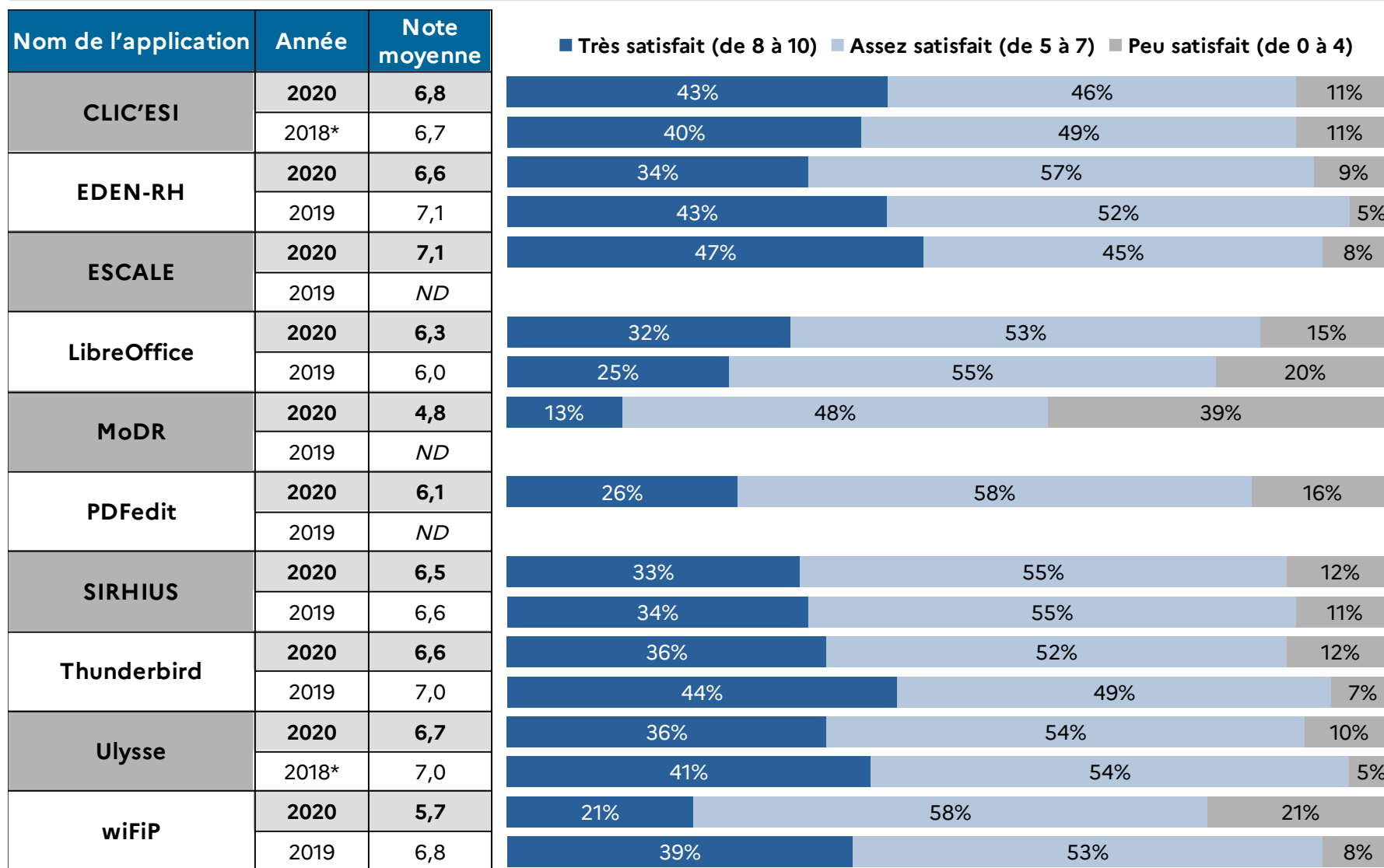
FINANCES PUBLIQUES

## *4 - Les applications informatiques transverses*

# Les applications informatiques transverses

Quelle note attribuez-vous aux applications transverses suivantes... ?

Base : 26 281 agents - 91 % ont évalué au moins 6 des 10 applications proposées en se déclarant « utilisateur ».



\* : non proposé à l'évaluation en 2019

→ Si la majorité des applications transverses obtient une note moyenne assez satisfaisante (entre 6,1 et 6,8), ESCALE V2 (déployée début 2020) obtient, quant à elle, la meilleure note (7,1).

→ A contrario, les utilisateurs font part d'une certaine insatisfaction concernant wiFiP (5,7) et MoDR (4,8).



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

## *5 - Les applications informatiques métiers*

# Utilisation des applications métiers proposées à l'évaluation

*Parmi les applications métiers suivantes, quelles sont celles que vous utilisez le plus souvent (3 réponses maximum) ?*

*Base : 24 451 agents (soit 93,03% des agents ayant répondu) - 2,7 applications par votant en moyenne.*

AAI2	ANGELIS	COMPAS	GESPRO	NAUSICAA
ACIS V2	APRDV	CONSULTPAS	GESTPART	PATRIM
ADELIE	BNDP	DDR3	GESTPAS	RAR
ADONIS	BOFIP IMPOTS	DELPHES	HELIOS	REC MEN
AGIM	CAISSE	E-CONTACT	ILIAD	REP
AGIR	CADRAN	ERICA	ISTP_WEB	RIALTO / RIALTO MEMO
ALPAGE	CDG-D SPL	FDL	LASCOT	RSP
ALTO2	CEP	FICOBA	MADRHAS	SIRIUSPART
AMD	CFIR	FICOVIE	MAJIC WEB	SIRIUSPRO
ANAFI	CHORUS	FIDJI	MEDOC WEB	SUCCESSION

Taux d'agents ayant souhaité évaluer au moins une des applications métiers proposées	
2020	93 %
2019	96 %
2018	96 %

→ Le taux d'agents ayant souhaité évaluer au moins une application est en légère baisse (-3 points). Certaines applications sont désormais évaluées dans la catégorie « applications transverses », par exemple EDEN-RH.

→ Toutefois, les participants montrent un intérêt particulier à répondre à cette question (taux de réponse de 93%) et ont sélectionné en moyenne 2,7 applications sur les 3 possibilités maximales, soit quasiment 66.000 occurrences à analyser.

# Les applications métiers les plus utilisées (1/2)

Parmi les applications métiers suivantes, quelles sont celles que vous utilisez le plus souvent (3 réponses maximum) ?

Base : 24 451 agents (soit 93,03% des agents ayant répondu) - 2,7 applications par votant en moyenne.

Nom de l'application	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017	2020	2019
	Taux d'utilisation				Note globale				Classement par note	
ADONIS	34 %	35 %	36 %	35 %	6,9	7,1	7,1	7,1	n°2	n°4
ADELIE	21 %	23 %	22 %	19 %	6,7	6,7	6,5	6,8	n°11	n°19
HELIOS	21 %	21 %	21 %	22 %	6,2	6,8	6,7	6,6	n°29	n°18
E-CONTACT	18 %	10 %	12 %	10 %	5,5	6,8	5,8	6,0	n°44	n°13
ILIAD	16 %	14 %	17 %	16 %	6,8	7,0	7,3	7,5	n°5	n°8
MEDOC Web	11 %	12 %	10 %	11 %	6,0	5,3	6,9	7,0	n°37	n°47
GESPRO	10 %	10 %	11 %	8 %	6,3	6,0	6,1	6,6	n°24	n°40
ALPAGE	9 %	9 %	9 %	8 %	6,2	6,4	6,0	6,7	n°31	n°32
NAUSICAA	8 %	11 %	12 %	12 %	5,7	6,1	5,9	5,8	n°40	n°38
RAR	8 %	8 %	9 %	10 %	6,6	7,0	7,0	7,0	n°17	n°9
DDR3	7 %	ND	ND	ND	6,1	ND	ND	ND	n°34	ND
BNDP	7 %	7 %	7 %	7 %	6,5	6,7	6,6	6,7	n°20	n°20
MAJIC Web	6 %	5 %	6 %	7 %	5,2	5,7	5,5	5,6	n°46	n°44
COMPAS	6 %	8 %	8 %	8 %	6,8	6,5	7,2	7,1	n°7	n°30
FICOBA	6 %	10 %	11 %	10 %	6,5	6,7	6,7	6,7	n°18	n°21
RIALTO	6 %	6 %	5 %	5 %	6,1	6,4	6,3	6,4	n°35	n°31
GESTPAS	6 %	ND	ND	ND	6,9	ND	ND	ND	n°4	ND
CHORUS	6 %	6 %	6 %	6 %	6,2	6,1	6,0	5,8	n°32	n°39
FIDJI	5 %	5 %	5 %	3 %	5,6	5,7	5,4	6,1	n°42	n°43
RSP	5 %	4 %	4 %	-	6,3	6,2	5,4	-	n°25	n°36
SIRIUSPART	5 %	3 %	1 %	1 %	6,8	6,8	6,6	7,1	n°6	n°14
RECMEN	5 %	3 %	4 %	5 %	5,8	6,5	6,3	6,3	n°39	n°25
SIRIUSPRO	4 %	4 %	3 %	3 %	6,4	6,3	5,9	6,0	n°22	n°34

Applications les mieux évaluées		
1	CAISSE	7,30
2	ADONIS	6,94
3	ERICA	6,90
4	GESTPAS	6,89
5	ILIAD	6,81
6	SIRIUSPART	6,79
7	COMPAS	6,76
8	GESTPART	6,74
9	ConsultPAS	6,72
10	DELPHES	6,72

→ Sans surprise, une forte progression du taux d'utilisation d'E-CONTACT est constatée (+8 points).

# Les applications métiers les plus utilisées (2/2)

Parmi les applications métiers suivantes, quelles sont celles que vous utilisez le plus souvent (3 réponses maximum) ?

Base : 24 451 agents (soit 93,03% des agents ayant répondu) - 2,7 applications par votant en moyenne.

Nom de l'application	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017	2020	2019
	Taux d'utilisation				Note globale				Classement par note	
CADRAN	4 %	ND	ND	ND	6,6	ND	ND	ND	n°13	ND
BOFiP-Impôts	3 %	3 %	4 %	4 %	6,1	6,9	6,7	6,5	n°33	n°11
ALTO2	3 %	3 %	2 %	2 %	6,6	6,8	6,7	6,9	n°16	n°17
CDG-D SPL	3 %	ND	ND	ND	6,6	ND	ND	ND	n°14	ND
MADRHAS	2 %	3 %	3 %	2 %	6,6	6,9	6,7	6,7	n°15	n°10
CFIR	2 %	ND	ND	ND	4,8	ND	ND	ND	n°50	ND
LASCOT	2 %	3 %	3 %	3 %	6,3	6,5	6,4	6,4	n°26	n°29
CAISSE	2 %	4 %	4 %	5 %	7,3	7,5	7,5	7,5	n°1	n°1
ERICA	2 %	2 %	2 %	1 %	6,9	7,3	7,1	6,9	n°3	n°2
DELPHE	2 %	2 %	2 %	2 %	6,7	6,8	6,5	6,4	n°10	n°12
PATRIM	2 %	1 %	1 %	<1%	6,3	6,6	6,6	6,4	n°27	n°24
AGIR	1 %	2 %	2 %	2 %	6,2	6,5	6,2	6,4	n°30	n°28
ACIS V2	1 %	ND	ND	ND	6,5	ND	ND	ND	n°19	ND
APRDV	1 %	ND	ND	ND	6,4	ND	ND	ND	n°23	ND
ConsultPAS	1 %	ND	ND	ND	6,7	ND	ND	ND	n°9	ND
AMD	1 %	1 %	1 %	1 %	5,1	5,1	5,2	5,4	n°47	n°49
SUCCESSION	1 %	ND	ND	ND	6,0	ND	ND	ND	n°36	ND
ISTP Web	0,9%	ND	ND	ND	5,5	ND	ND	ND	n°45	ND
GESTPART	0,9%	3 %	1 %	<1%	6,7	7,0	6,9	6,9	n°8	n°7
REP	0,8%	1 %	1 %	1 %	5,5	5,8	5,7	5,7	n°43	n°42
ANAFI	0,7%	1 %	<1%	ND	6,4	6,6	6,3	ND	n°21	n°22
CEP	0,7%	1 %	1 %	<1%	5,7	6,3	6,5	6,2	n°41	n°35
FDL	0,5%	ND	ND	ND	6,2	ND	ND	ND	n°28	ND

Applications les moins bien évaluées		
1	CFIR	4,80
2	AGIM	4,93
3	AAI2	4,99
4	AMD	5,09
5	MAJIC Web	5,18
6	ISTP Web	5,45
7	E-CONTACT	5,51
8	REP	5,55
9	FIDJI	5,59
10	CEP	5,66

Les applications AAI2, AGIM, ANGELIS et FICOVIE ont été citées par moins de 0,5% des agents. Cependant, leurs notes détaillées sont accessibles en slides 35/37.

→ L'application CAISSE est à nouveau la mieux évaluée en 2020, alors que CFIR obtient la note la plus basse.

# Appréciation générale et détaillée des applications métiers utilisées

Quelle note globale attribuez-vous à l'application ... ?

Plus précisément, en ce qui concerne l'application ..., quelle note attribuez-vous à ... ?

## Notes moyennes sur l'ensemble des applications métiers

	2020 (50 applications)	2019 (51 applications)	2018 (51 applications)	2017 (45 applications)
<b>Note globale pondérée par le taux d'utilisation</b>	<b>6,3</b>	<b>6,6</b>	<b>6,6</b>	<b>6,7</b>
L'étendue de ses fonctionnalités	6,6	6,9	6,8	6,9
La communication lors d'un événement <sup>(1)</sup>	5,8	6,3	-	-
La documentation	5,4	6,3	6,3	6,1
Sa disponibilité <sup>(1)</sup>	6,4	6,7	-	-
Sa fiabilité	6,8	6,8	6,7	6,9
Son ergonomie <sup>(2)</sup>	6,1	6,6	6,6	6,6
Son temps de réponse	6,4	6,6	6,7	7,0

(1) : Nouvelles catégories créées lors de l'enquête informatique 2019.

(2) : La catégorie était nommée « Sa facilité d'utilisation » jusqu'à l'enquête informatique 2019.

→ Les notes moyennes obtenues par catégorie « d'attendus » sont globalement en baisse s'agissant des applications métiers. Seule la catégorie « fiabilité » conserve une note identique à l'an passé (6,8).

→ Toutefois, des disparités importantes sont constatées selon les applications (cf. slides suivantes).

# Appréciation détaillée des applications métiers ayant une note globale en baisse et un taux d'utilisation significatif (>5%)

Quelle note globale attribuez-vous à l'application ... ?

Plus précisément, en ce qui concerne l'application ..., quelle note attribuez-vous à ... ?

Année	HELIOS				E-CONTACT				NAUSICAA				MAJIC Web				Note médiane
	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017	
Taux d'utilisation	21%	21%	21%	22%	18%	10%	12%	10%	8%	11%	12%	12%	6%	5%	6%	7%	
<b>Note globale</b>	<b>6,2</b>	<b>6,8</b>	<b>6,7</b>	<b>6,6</b>	<b>5,5</b>	<b>6,8</b>	<b>5,8</b>	<b>6,0</b>	<b>5,7</b>	<b>6,1</b>	<b>5,9</b>	<b>5,8</b>	<b>5,2</b>	<b>5,7</b>	<b>5,5</b>	<b>5,6</b>	<b>6,3</b>
L'étendue de ses fonctionnalités	6,6	7,1	7,1	7,0	6,1	7,2	6,2	6,3	6,0	6,4	6,4	6,3	6,2	6,5	6,5	6,6	<b>6,5</b>
La communication lors d'un événement	6,6	6,8	-	-	4,7	6,4	-	-	5,5	6,1	-	-	5,4	5,9	-	-	<b>5,7</b>
La documentation	6,4	7,0	6,9	6,7	5,0	6,6	6,0	5,7	5,4	6,0	6,0	5,5	3,8	4,9	4,8	4,7	<b>5,3</b>
Sa disponibilité	6,4	6,9	-	-	4,1	7,3	-	-	7,1	7,0	-	-	5,9	5,9	-	-	<b>6,7</b>
Sa fiabilité	6,9	7,0	6,8	6,8	5,6	6,4	6,0	6,3	6,3	6,3	6,2	6,1	6,7	6,4	6,4	6,4	<b>6,7</b>
Son ergonomie	6,0	6,6	6,6	6,4	5,8	6,9	6,1	6,1	5,1	5,8	5,6	5,4	3,8	4,9	4,8	4,8	<b>6,1</b>
Son temps de réponse	5,9	6,4	6,7	6,5	4,9	7,1	5,5	6,3	6,8	6,8	6,9	6,8	5,9	6,0	6,1	6,2	<b>6,7</b>

→ **HELIOS** : évaluations en baisse sur l'ensemble des « attendus » expliquant sa présence dans le tableau relatif aux applications à améliorer en priorité (slide 23).

→ **E-CONTACT** : notes en forte baisse suite à de nombreux problèmes d'indisponibilité en 2020/2021.

→ **NAUSICAA** : évaluations en baisse notamment sur l'ergonomie qui atteint un niveau particulièrement bas (5,1).

→ **MAJIC Web** : importante insatisfaction des utilisateurs qui sanctionnent l'ergonomie et la documentation (3,8).



# Appréciation détaillée des applications métiers ayant une note globale en hausse et un taux d'utilisation significatif (>5%)

Quelle note globale attribuez-vous à l'application ... ?

Plus précisément, en ce qui concerne l'application ..., quelle note attribuez-vous à ... ?

Année	MEDOC Web				GESPRO				COMPAS				Note médiane
	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017	
Taux d'utilisation	11%	12%	10%	11%	10%	10%	11%	8%	6%	8%	8%	8%	
<b>Note globale</b>	<b>6,0</b>	<b>5,3</b>	<b>6,9</b>	<b>7,0</b>	<b>6,3</b>	<b>6,0</b>	<b>6,1</b>	<b>6,6</b>	<b>6,8</b>	<b>6,5</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>6,3</b>
L'étendue de ses fonctionnalités	6,7	6,4	7,2	7,3	6,8	6,6	6,7	6,9	6,8	6,7	7,3	7,1	6,5
La communication lors d'un événement	5,9	5,5	-	-	5,7	5,6	-	-	5,8	5,6	-	-	5,7
La documentation	5,5	5,7	6,4	6,2	5,5	5,9	6,2	6,2	5,3	6,0	6,7	6,4	5,3
Sa disponibilité	5,8	5,1	-	-	5,7	5,3	-	-	6,4	6,2	-	-	6,7
Sa fiabilité	6,9	5,9	7,5	7,6	6,5	6,0	6,1	6,6	6,7	6,2	7,3	7,3	6,7
Son ergonomie	5,1	5,5	6,3	6,4	6,3	6,0	6,2	6,4	6,7	6,9	7,3	7,2	6,1
Son temps de réponse	5,5	4,4	7,1	7,3	5,9	5,7	5,8	6,7	6,9	6,7	7,2	7,0	6,7

**Les 3 applications avaient obtenu une note de satisfaction plus basse en juin 2019 et des améliorations sont à signaler :**

→ **MEDOC Web** : notes majoritairement en hausse, mais le temps de réponse est faible et en baisse sur 2 ans (5,5, -1,6 points) ;

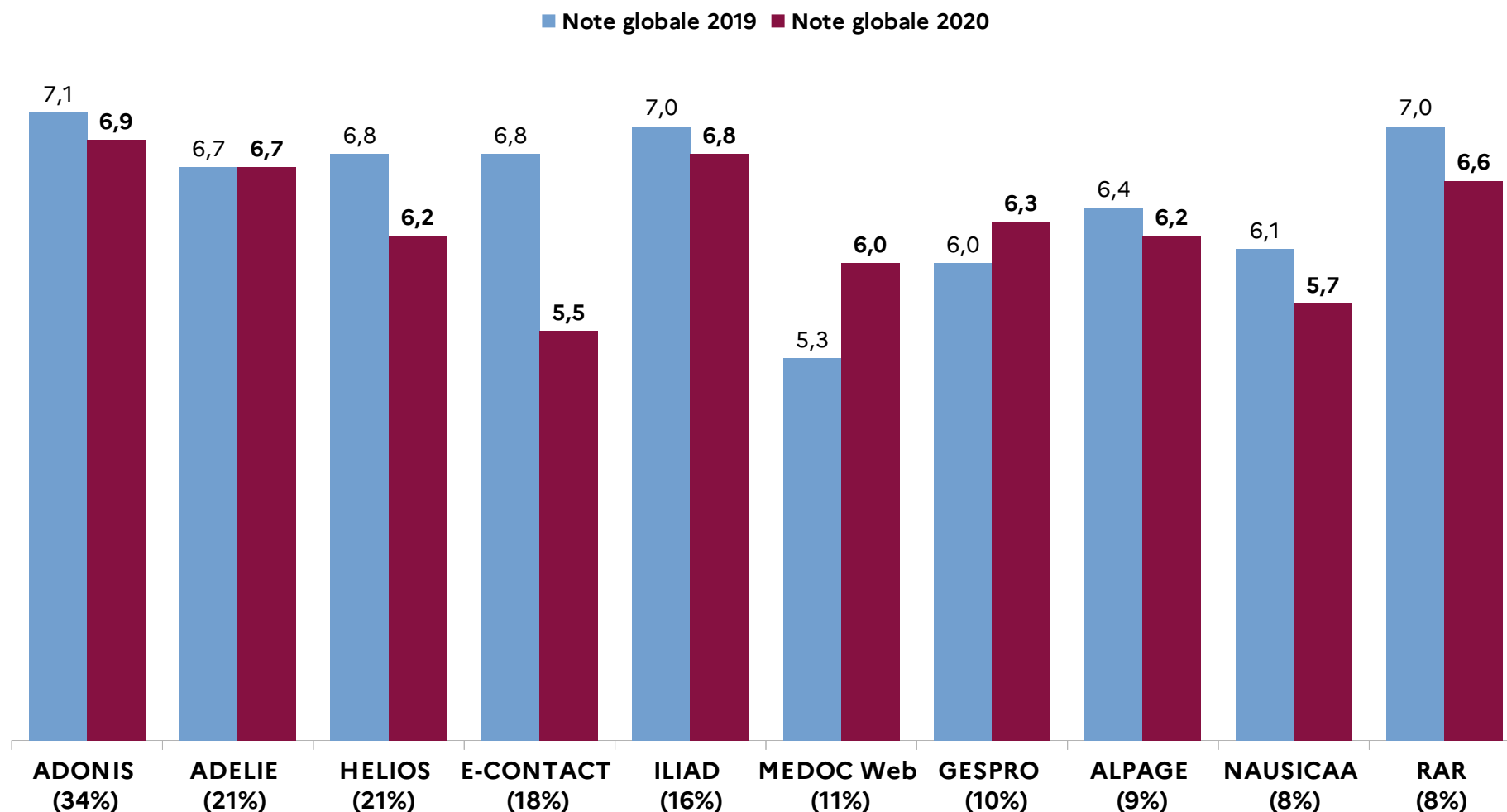
→ **GESPRO** : en hausse (+0,3pt), la disponibilité et le temps de réponse sont mieux évalués mais restent sous la note médiane ;

→ **COMPAS** : en progrès sur la fiabilité (+0,5pt), redevient une des applications les mieux notées (7° – slide 29).

# Appréciation générale des 10 applications métiers les plus utilisées

*Parmi les applications métiers suivantes, quelles sont celles que vous utilisez le plus souvent (3 réponses maximum) ?*

*Quelle note globale attribuez-vous à l'application ... ?*



*Précision : les taux d'utilisation se trouvent entre parenthèses sous chacune des applications.*

# Appréciation détaillée des applications métiers utilisées (1/4)

Plus précisément, en ce qui concerne l'application ..., quelle note attribuez-vous à ... ?

Base : 24 451 agents (soit 93,03% des agents ayant répondu)

	AAI2	ACIS V2	ADELIE	ADONIS	AGIM	AGIR	ALPAGE	ALTO2	AMD	ANAFI	ANGELIS	APRDV	BNDP	Note médiane sur l'ensemble des applis
% d'utilisation de l'appli	0,3%	1%	21%	34%	0,3%	1%	9%	3%	1%	1%	0,2%	1%	7%	
Rappel 2019	ND	ND	23%	35%	1%	2%	9%	3%	1%	1%	<1%	ND	7%	
<b>Note globale 2020</b>	<b>5,0</b>	<b>6,5</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>	<b>4,9</b>	<b>6,2</b>	<b>6,2</b>	<b>6,6</b>	<b>5,1</b>	<b>6,4</b>	<b>5,8</b>	<b>6,4</b>	<b>6,5</b>	<b>6,3</b>
<b>Note globale 2019</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>	<b>6,7</b>	<b>7,1</b>	<b>4,3</b>	<b>6,5</b>	<b>6,4</b>	<b>6,8</b>	<b>5,1</b>	<b>6,6</b>	<b>5,5</b>	<b>ND</b>	<b>6,7</b>	<b>6,6</b>
L'étendue de ses fonctionnalités	4,9	6,6	6,7	7,0	5,1	6,4	6,2	6,7	5,3	6,2	6,0	6,1	6,3	<b>6,5</b>
La communication lors d'un événement	4,8	5,9	5,8	5,7	5,1	6,4	5,8	5,7	4,8	6,3	5,0	5,9	5,5	<b>5,7</b>
La documentation	4,8	5,5	5,3	5,5	4,6	6,3	5,1	4,9	4,5	6,2	4,8	5,8	5,0	<b>5,3</b>
Sa disponibilité	6,2	6,3	6,1	6,4	6,8	7,4	6,6	7,7	6,4	7,3	7,0	6,5	6,7	<b>6,7</b>
Sa fiabilité	5,8	6,7	6,7	6,9	5,7	7,4	6,9	7,3	6,3	7,0	6,4	6,9	6,6	<b>6,7</b>
Son ergonomie	4,6	6,3	6,8	7,2	4,8	5,8	5,9	6,6	4,4	6,6	5,2	6,0	6,1	<b>6,1</b>
Son temps de réponse	6,1	6,3	6,5	6,7	6,4	7,3	6,4	6,7	6,7	7,3	6,9	6,4	6,7	<b>6,7</b>

# Appréciation détaillée des applications métiers utilisées (2/4)

Plus précisément, en ce qui concerne l'application ..., quelle note attribuez-vous à ... ?

Base : 24 451 agents (soit 93,03% des agents ayant répondu)

	BOFiP	CADRAN	CAISSE	CDG-D SPL	CEP	CFIR	CHORUS	COMPAS	ConsultPAS	DDR3	DELPHES	E-CONTACT	ERICA	Note médiane sur l'ensemble des applis
% d'utilisation de l'appli	3%	4%	2%	3%	1%	2%	6%	6%	1%	7%	2%	18%	2%	
Rappel 2019	3%	ND	4%	ND	1%	ND	6%	8%	ND	ND	2%	10%	2%	
<b>Note globale 2020</b>	<b>6,1</b>	<b>6,6</b>	<b>7,3</b>	<b>6,6</b>	<b>5,7</b>	<b>4,8</b>	<b>6,2</b>	<b>6,8</b>	<b>6,7</b>	<b>6,1</b>	<b>6,7</b>	<b>5,5</b>	<b>6,9</b>	<b>6,3</b>
<b>Note globale 2019</b>	<b>6,9</b>	<b>ND</b>	<b>7,5</b>	<b>ND</b>	<b>6,3</b>	<b>ND</b>	<b>6,1</b>	<b>6,5</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>	<b>6,8</b>	<b>6,8</b>	<b>7,3</b>	<b>6,6</b>
L'étendue de ses fonctionnalités	6,3	6,5	7,1	6,7	6,9	5,4	7,0	6,8	6,6	6,1	6,8	6,1	6,8	<b>6,5</b>
La communication lors d'un événement	5,6	5,5	6,1	6,0	5,1	4,8	6,4	5,8	5,5	5,9	6,1	4,7	6,7	<b>5,7</b>
La documentation	5,6	5,2	5,8	5,6	5,9	3,5	5,4	5,3	5,2	4,8	5,9	5,0	6,3	<b>5,3</b>
Sa disponibilité	7,3	6,1	7,8	6,9	4,1	6,6	6,9	6,4	6,5	7,4	7,3	4,1	7,5	<b>6,7</b>
Sa fiabilité	7,1	6,5	7,8	7,3	6,4	4,7	7,3	6,7	7,0	7,5	6,4	5,6	7,6	<b>6,7</b>
Son ergonomie	5,3	6,7	7,4	5,9	7,1	4,7	5,2	6,7	6,5	5,3	6,2	5,8	6,8	<b>6,1</b>
Son temps de réponse	7,0	6,4	7,8	6,5	7,3	6,0	6,2	6,9	6,7	7,2	7,2	4,9	7,3	<b>6,7</b>

# Appréciation détaillée des applications métiers utilisées (3/4)

Plus précisément, en ce qui concerne l'application ..., quelle note attribuez-vous à ... ?

Base : 24 451 agents (soit 93,03% des agents ayant répondu)

	FDL	FICOBA	FICOVIE	FIDJI	GESPRO	GESTPART	GESTPAS	HELIOS	ILIAD	ISTP_web	LASCOT	MADRHAS	MAJIC Web	Note médiane sur l'ensemble des applis
% d'utilisation de l'appli	1%	6%	0,4%	5%	10%	1%	6%	21%	16%	1%	2%	2%	6%	
Rappel 2019	ND	10%	1%	5%	10%	3%	ND	21%	14%	ND	3%	3%	5%	
<b>Note globale 2020</b>	<b>6,2</b>	<b>6,5</b>	<b>6,7</b>	<b>5,6</b>	<b>6,3</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>	<b>6,2</b>	<b>6,8</b>	<b>5,5</b>	<b>6,3</b>	<b>6,6</b>	<b>5,2</b>	<b>6,3</b>
<b>Note globale 2019</b>	<b>ND</b>	<b>6,7</b>	<b>7,1</b>	<b>5,7</b>	<b>6,0</b>	<b>7,0</b>	<b>ND</b>	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>	<b>ND</b>	<b>6,5</b>	<b>6,9</b>	<b>5,7</b>	<b>6,6</b>
L'étendue de ses fonctionnalités	6,7	6,4	6,3	6,0	6,8	6,7	6,9	6,6	7,2	5,9	6,4	6,8	6,2	<b>6,5</b>
La communication lors d'un événement	6,7	5,5	5,5	5,2	5,7	6,0	5,6	6,6	6,2	4,9	5,4	5,7	5,4	<b>5,7</b>
La documentation	6,1	5,2	5,3	4,3	5,5	5,7	5,7	6,4	5,5	3,9	4,9	5,2	3,8	<b>5,3</b>
Sa disponibilité	7,8	6,8	7,1	5,6	5,7	6,4	6,1	6,4	6,8	5,2	7,1	7,3	5,9	<b>6,7</b>
Sa fiabilité	7,4	6,4	6,3	6,6	6,5	6,8	6,9	6,9	7,4	6,1	6,5	7,6	6,7	<b>6,7</b>
Son ergonomie	5,3	5,9	6,5	5,3	6,3	6,7	7,0	6,0	6,4	4,7	6,1	6,3	3,8	<b>6,1</b>
Son temps de réponse	7,6	6,6	6,9	5,0	5,9	6,6	6,7	5,9	6,7	4,5	7,1	7,2	5,9	<b>6,7</b>

# Appréciation détaillée des applications métiers utilisées (4/4)

Plus précisément, en ce qui concerne l'application ..., quelle note attribuez-vous à ... ?

Base : 24 451 agents (soit 93,03% des agents ayant répondu)

	MEDOC Web	NAUSICAA	PATRIM	RAR	REC MEN	REP	RIALTO	RSP	SIRIUSPART	SIRIUSPRO	SUCCESSION	Note médiane sur l'ensemble des applis
% d'utilisation de l'appli	11%	8%	2%	8%	5%	1%	6%	5%	5%	4%	1%	
Rappel 2019	12%	11%	1%	8%	3%	1%	6%	4%	3%	4%	ND	
<b>Note globale 2020</b>	<b>6,0</b>	<b>5,7</b>	<b>6,3</b>	<b>6,6</b>	<b>5,8</b>	<b>5,5</b>	<b>6,1</b>	<b>6,3</b>	<b>6,8</b>	<b>6,4</b>	<b>6,0</b>	<b>6,3</b>
<b>Note globale 2019</b>	<b>5,3</b>	<b>6,1</b>	<b>6,6</b>	<b>7,0</b>	<b>6,5</b>	<b>5,8</b>	<b>6,4</b>	<b>6,2</b>	<b>6,8</b>	<b>6,3</b>	<b>ND</b>	<b>6,6</b>
L'étendue de ses fonctionnalités	6,7	6,0	6,2	6,7	5,9	5,5	6,2	6,5	7,0	6,5	5,6	<b>6,5</b>
La communication lors d'un événement	5,9	5,5	5,5	6,0	5,4	6,0	5,6	6,1	6,6	5,9	5,3	<b>5,7</b>
La documentation	5,5	5,4	5,1	5,3	4,7	4,6	4,9	6,2	6,2	5,5	5,3	<b>5,3</b>
Sa disponibilité	5,8	7,1	6,5	7,5	7,2	6,5	6,9	5,6	7,0	6,9	6,9	<b>6,7</b>
Sa fiabilité	6,9	6,3	5,9	7,6	7,0	6,9	7,0	6,4	7,1	6,1	6,4	<b>6,7</b>
Son ergonomie	5,1	5,1	6,4	5,7	4,3	5,0	5,8	6,5	6,7	6,3	6,5	<b>6,1</b>
Son temps de réponse	5,5	6,8	6,7	7,6	7,2	7,0	6,3	6,1	7,0	6,8	7,0	<b>6,7</b>



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



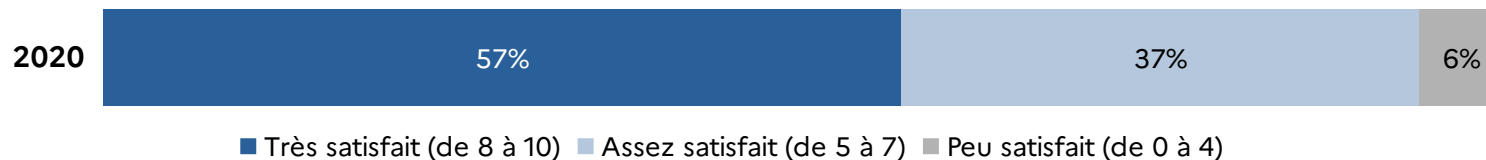
FINANCES PUBLIQUES

## *6 - L'assistance informatique*

# Appréciation du service d'assistance de proximité

Quelle note globale attribuez-vous à l'action de la Cellule Informatique Départementale depuis le déclenchement de la crise sanitaire ?

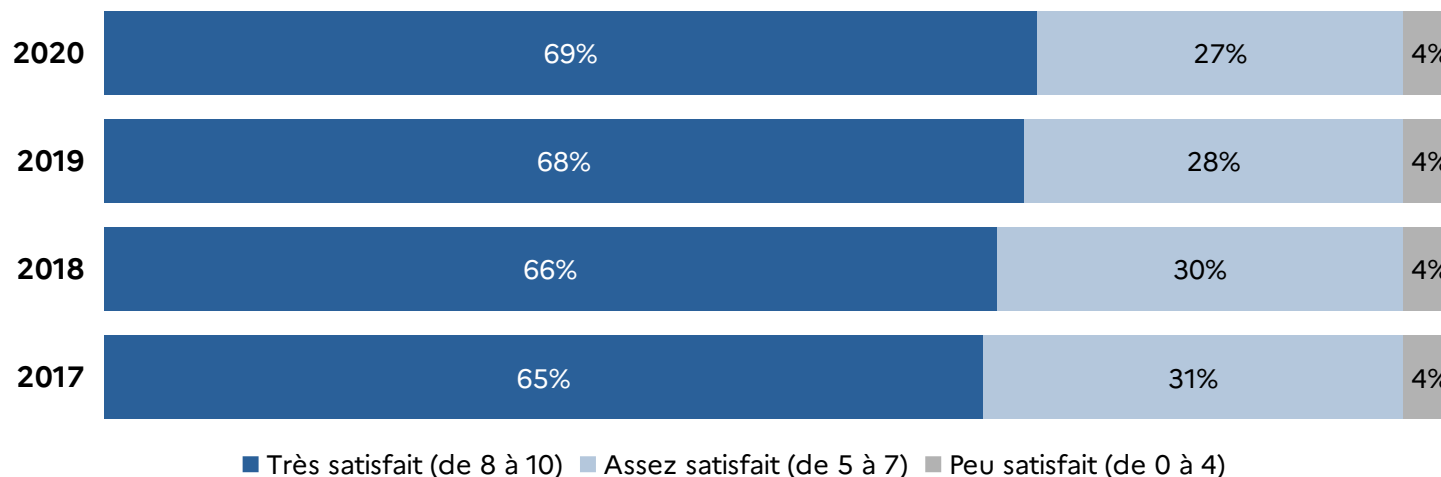
Base : 22 459 agents sur 26 281 (soit 85,45% des agents ayant répondu).



Note moyenne
7,5

Au cours de l'année 2020, si l'assistance de proximité (CID) est intervenue sur votre poste, quelle note globale attribuez-vous à cette intervention ?

Base : 22 129 agents sur 26 281 (soit 84,20% des agents ayant répondu).



Note moyenne
7,9
7,9
7,8
7,8

→ L'assistance de proximité continue d'obtenir de très bonnes évaluations. Le taux de personnes satisfaites se maintient à 96 % en général et se situe à 94 % depuis le déclenchement de la crise sanitaire.

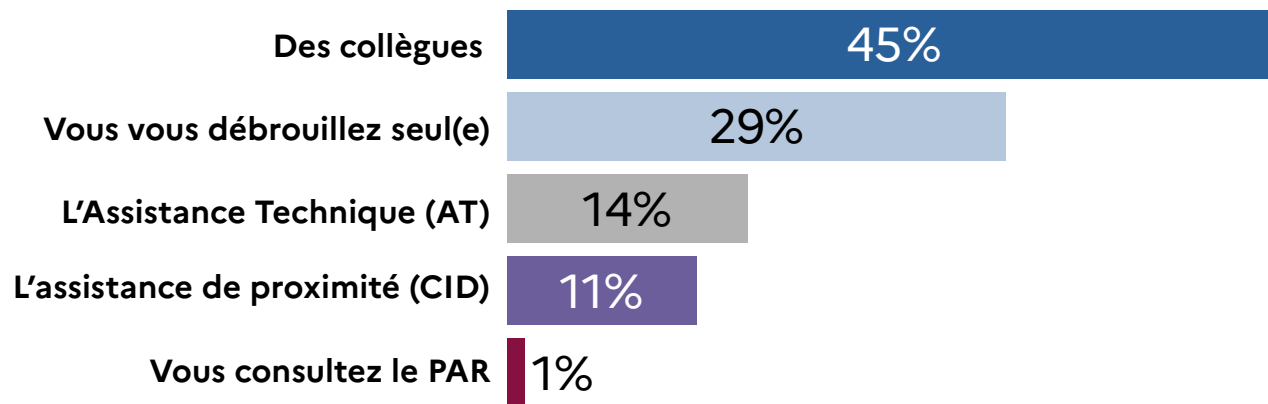


# Le premier recours en cas de difficulté informatique

En général, lorsque vous rencontrez une difficulté, à qui vous adressez-vous en premier ?

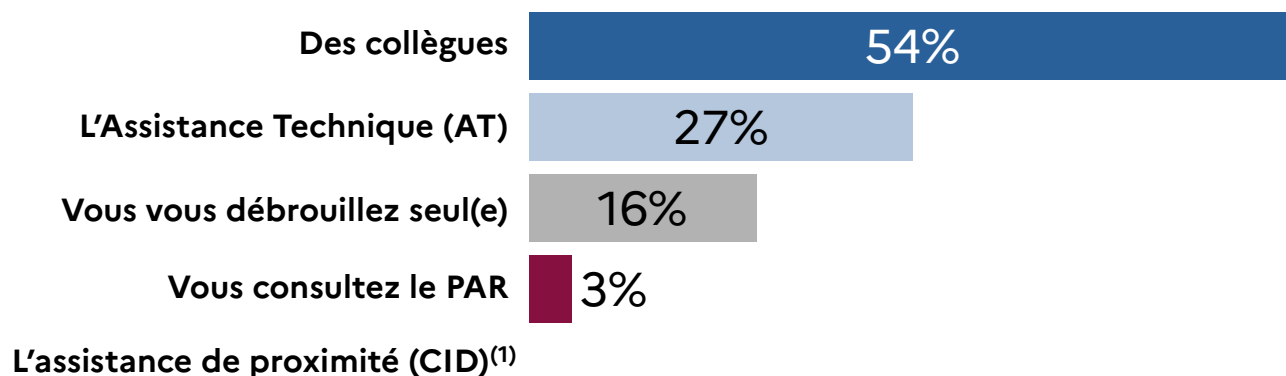
Base : 26 281 agents.

## • Sur votre poste de travail et/ou en matière de bureautique



	2020	2019	2018	2017
Des collègues	45 %	44 %	46 %	48 %
Vous vous débrouillez seul(e)	29 %	31 %	28 %	26 %
L'Assistance Technique (AT)	14 %	14 %	15 %	15 %
L'assistance de proximité (CID)	11 %	11 %	11 %	11 %
Vous consultez le PAR	1 %	-	-	-

## • Sur les applications métiers(\*) que vous utilisez le plus souvent



	2020	2019	2018(*)	2017(*)
Des collègues	54%	50%	51%	53%
L'Assistance Technique (AT)	27%	34%	27%	26%
Vous vous débrouillez seul(e)	16%	16%	16%	15%
Vous consultez le PAR	3%	-	-	-
L'assistance de proximité (CID) <sup>(1)</sup>	-	-	6%	6%

(\*) : Jusqu'à l'enquête 2018, la question était posée pour l'ensemble des applications.

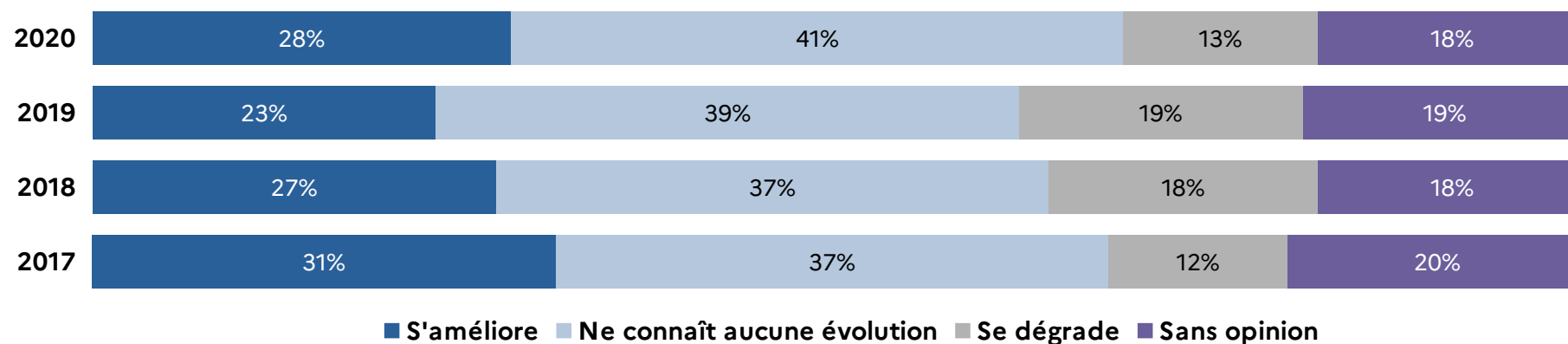
(1) : La réponse n'est plus proposée depuis l'enquête 2019.

→ La répartition ressemble aux années précédentes, les collègues de travail étant généralement sollicités en premier lieu lors d'une difficulté rencontrée.

# Les évolutions du service d'assistance informatique

Concernant l'assistance informatique dans son ensemble (Assistance Technique et de proximité [CID]), avez-vous le sentiment que le service qui vous est rendu ... ?

Base : 26 281 agents.

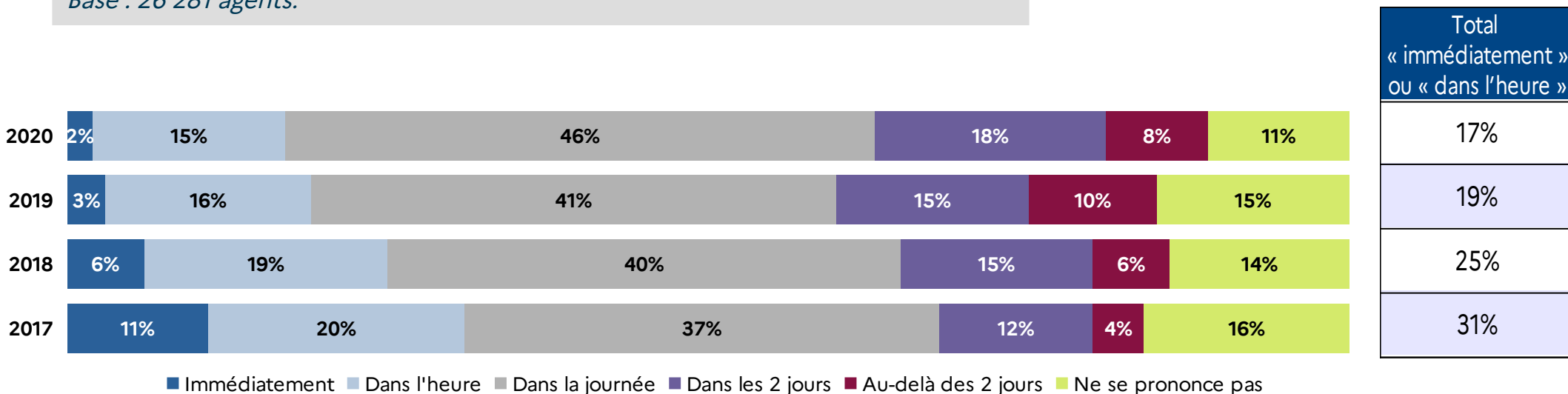


→ L'opinion portée par les agents sur le service rendu par l'assistance s'est nettement améliorée en 2020 (+5 points).

# Délai de réponse du service d'assistance

*En général, la réponse à votre problème intervient ... ?*

Base : 26 281 agents.



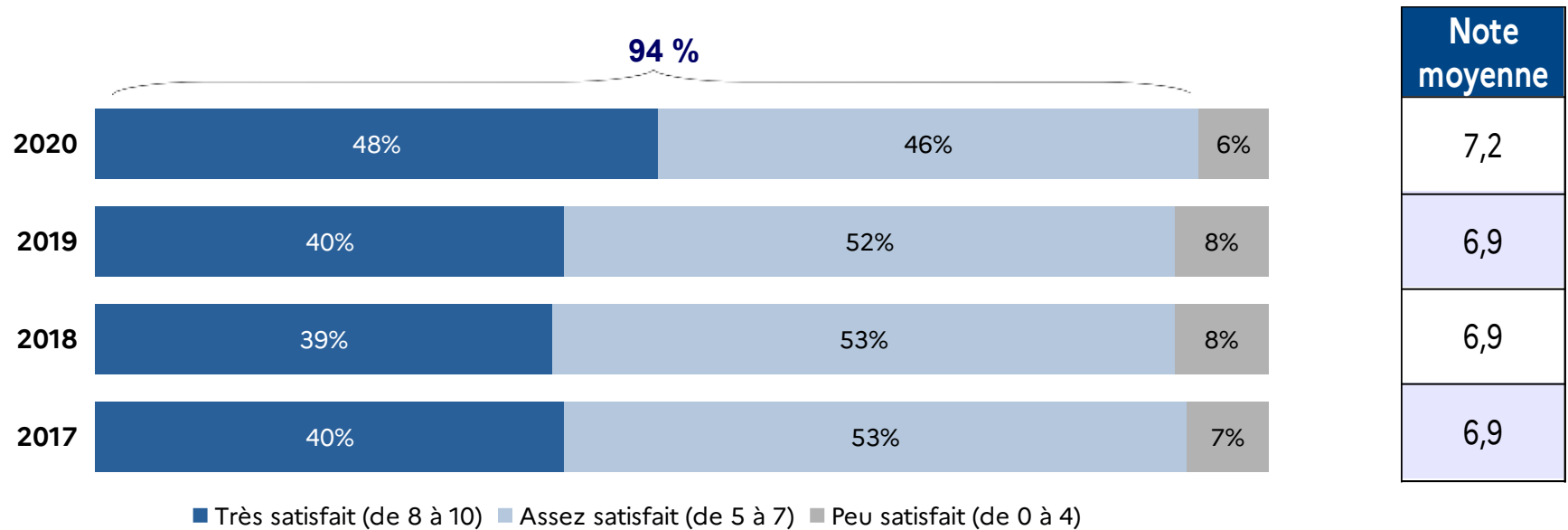
→ Le délai de réponse du service d'assistance en 2020 est resté proche de celui constaté l'année passée : les utilisateurs obtiennent essentiellement des retours dans la journée (46 %, +5 points).

→ Le taux de réponses « au delà des 2 jours » est quant à lui en légère baisse (8 %, -2points).

# Satisfaction du service d'assistance informatique

Quelle note globale attribuez-vous à l'assistance informatique dans son ensemble (Assistance Technique [AT] et de proximité [Cellule Informatique Départementale ou CID]) ?

Base : 26 281 agents.

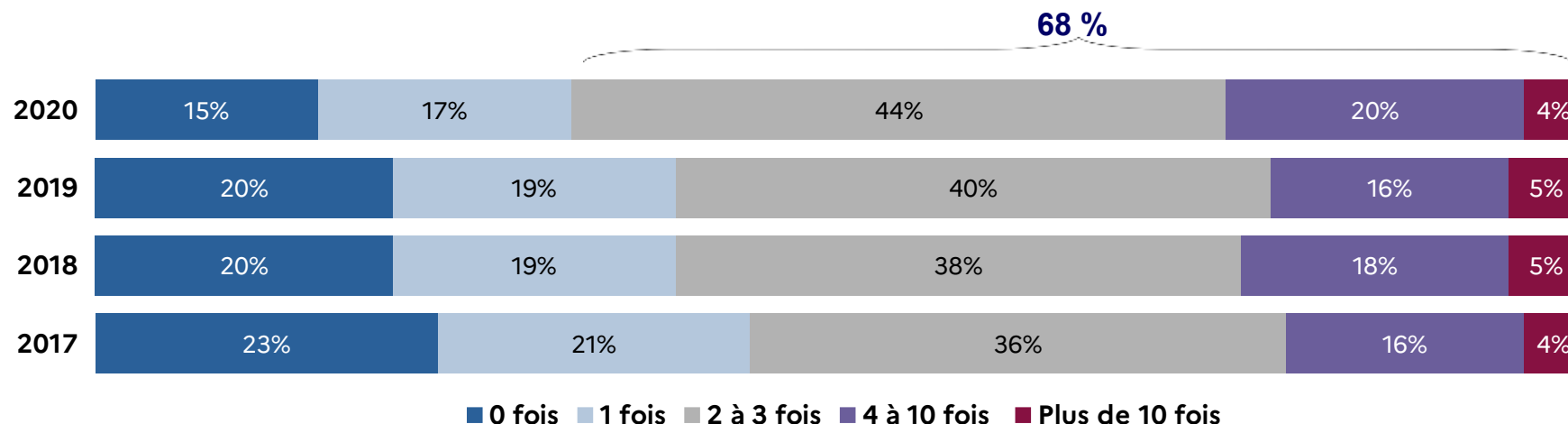


→ L'appréciation des agents vis-à-vis de l'assistance, dans son ensemble, s'améliore et atteint 48 % de « très satisfaits » (+8 points). Elle est satisfaisante pour 94 % des agents (+2 points).

# Nombre de recours à un service d'assistance ou au PAR

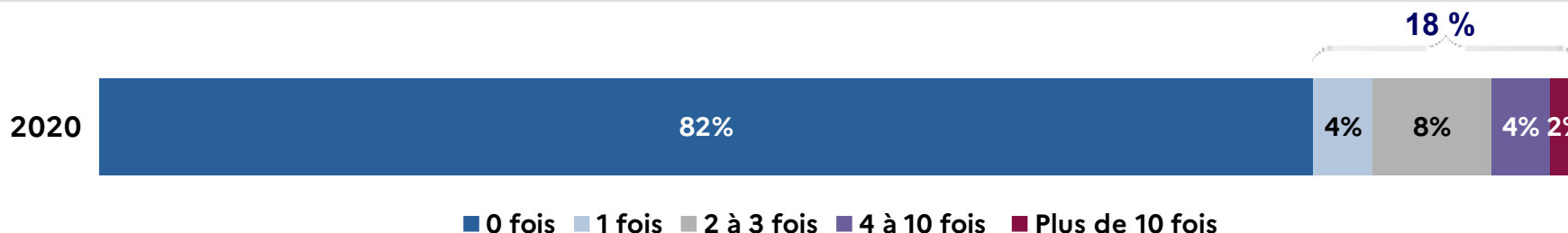
Au cours de l'année 2020, combien de fois avez-vous eu recours à un service d'Assistance Technique (AT) ?

Base : 26 281 agents.



Au cours de l'année 2020, combien de fois avez-vous consulté le Parcours d'Assistance Rénové (PAR) ?

Base : 26 281 agents.



→ Le nombre d'agents ayant eu au moins 2 recours à l'AT en 2020 est en progression de 7 points (68%).

→ 82 % des répondants ont déclaré ne pas avoir consulté le PAR au cours de l'année 2020.

# Recours à l'assistance : AT des agents ayant déclaré avoir eu recours au moins 4 fois à l'assistance en 2020

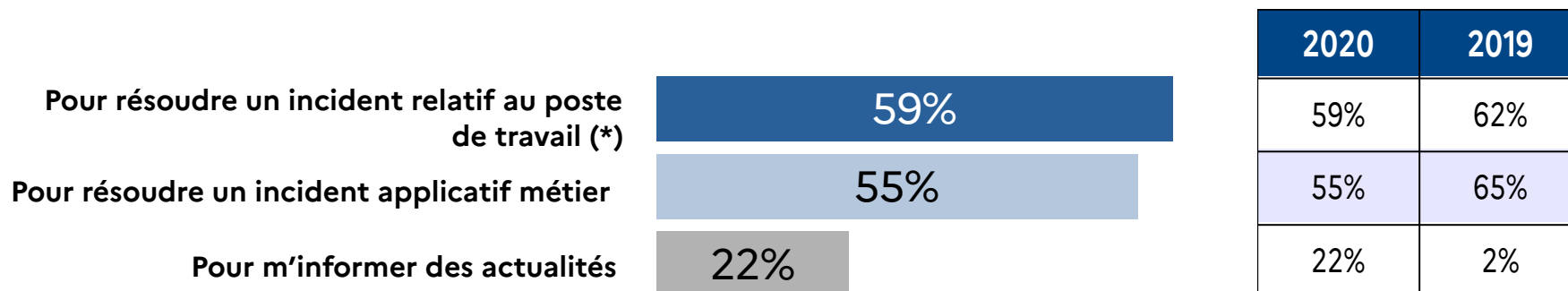
AT	Nombre d'agents ayant répondu à l'enquête	Agents ayant eu recours à un service d'AT au moins 4 fois au cours de l'année 2020	Pourcentage d'agents ayant eu recours à l'AT au moins 4 fois au cours de l'année 2020	Pourcentage d'agents constaté lors de la précédente enquête (Juin 2019)	Variation (en points)
Pro	3 802	1 696	45 %	54 %	- 9
Amendes	211	77	36 %	33 %	+ 3
Cadastre	634	195	31 %	25 %	+ 6
Publicité Foncière	971	277	29 %	32 %	- 3
Trésoreries	4 498	1 024	23 %	17 %	+ 6
Part	5 801	1 155	20 %	15 %	+ 5
CF	3 480	686	20 %	12 %	+ 8
Autre	244	45	18 %	16 %	+ 2
Support Directions	3 421	626	18 %	13 %	+ 5
GP	2 030	365	18 %	10 %	+ 8
Services Centraux	1 189	153	13 %	7 %	+ 6
<b>Total</b>	<b>26 281</b>	<b>6 299</b>	<b>24 %</b>	<b>21 %</b>	<b>+ 3</b>

→ Le pourcentage d'agents ayant eu recours à l'AT au moins 4 fois en 2020, s'élève à 24 %. L'AT PRO a été l'AT la plus sollicitée (à hauteur de 45%). À noter que cet écart important s'est toutefois réduit en 2020.

# Appréciation du PAR (1/2)

*Pour quelle occasion avez-vous principalement utilisé le Parcours d'Assistance Rénové (PAR) ?*

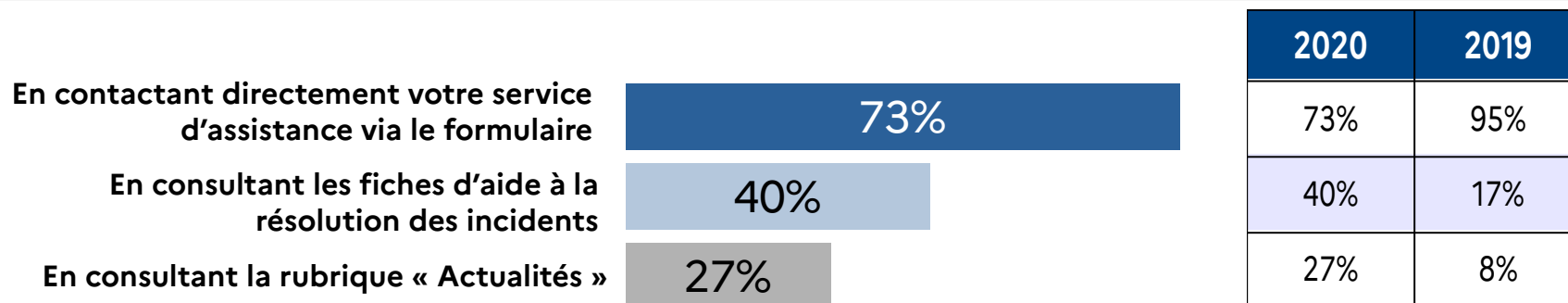
*Base : 4 723 agents (soit 17,97 % des votants) ayant déclaré avoir consulté le Parcours d'Assistance Rénové (PAR) au moins 1 fois en 2020.*



(\*) : matériel (PC, imprimantes...), système d'exploitation, navigateur, messagerie, outils de bureautique, ...

*Comment avez-vous répondu à votre besoin ?*

*Base : 4 723 agents (soit 17,97 % des votants) ayant déclaré avoir consulté le Parcours d'Assistance Rénové (PAR) au moins 1 fois en 2020.*



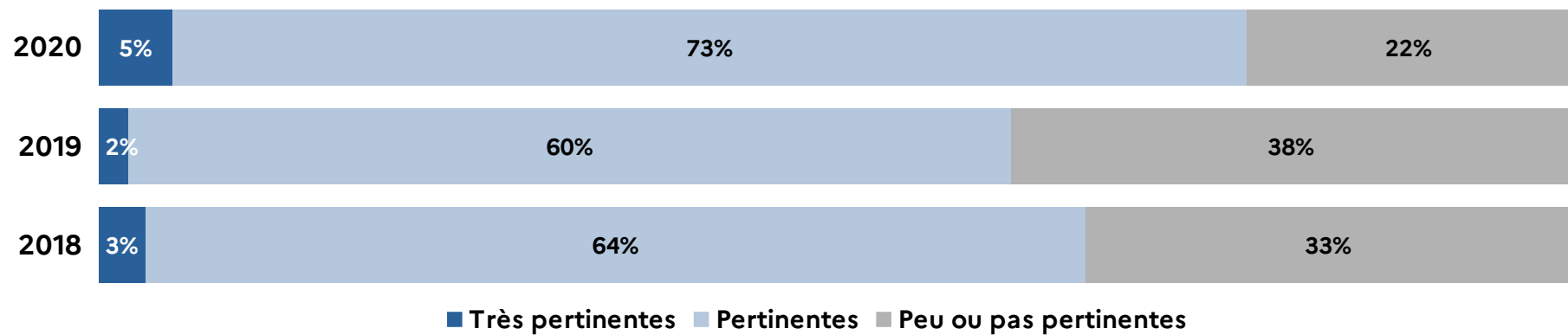
Précision pour les 2 questions : l'agent pouvait choisir une ou plusieurs raisons d'où un total % > 100 %.

**→ Le PAR a été quasiment autant utilisé pour des incidents relatifs au poste de travail, que pour ceux relatifs aux applications métiers. La connexion pour la recherche d'actualités progresse de 20 points.**

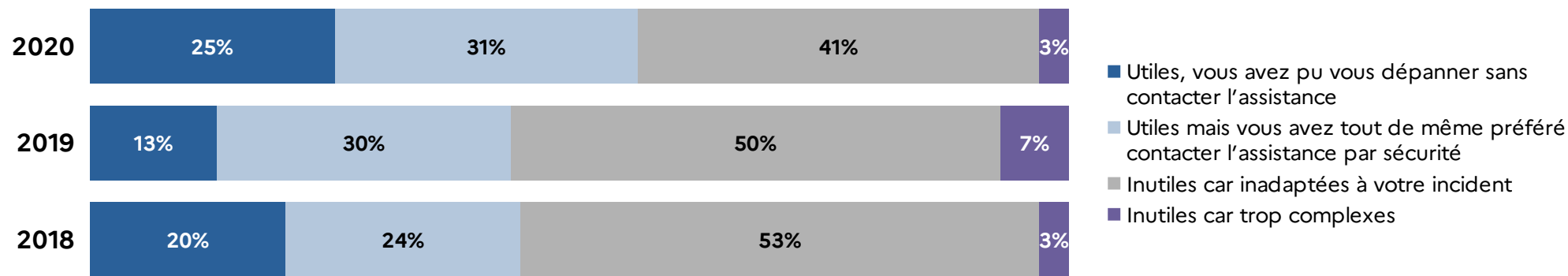
**→ Une grande partie des consultations du PAR donne lieu à un formulaire, mais la réponse passe de plus en plus par les fiches d'aide (+23 points) ou la consultation des actualités (+19 points).**

# Appréciation du PAR (2/2)

*Les actualités publiées sur le Parcours d'Assistance Rénové (PAR) vous paraissent-elles ... ?*  
 Base : 4 723 agents (soit 17,97 % des votants) ayant déclaré avoir consulté le Parcours d'Assistance Rénové (PAR) au moins 1 fois en 2020.



*Les fiches d'aide à la résolution des incidents publiées sur le Parcours d'Assistance Rénové (PAR) vous paraissent-elles ... ?*  
 Base : 4 723 agents (soit 17,97 % des votants) ayant déclaré avoir consulté le Parcours d'Assistance Rénové (PAR) au moins 1 fois en 2020.



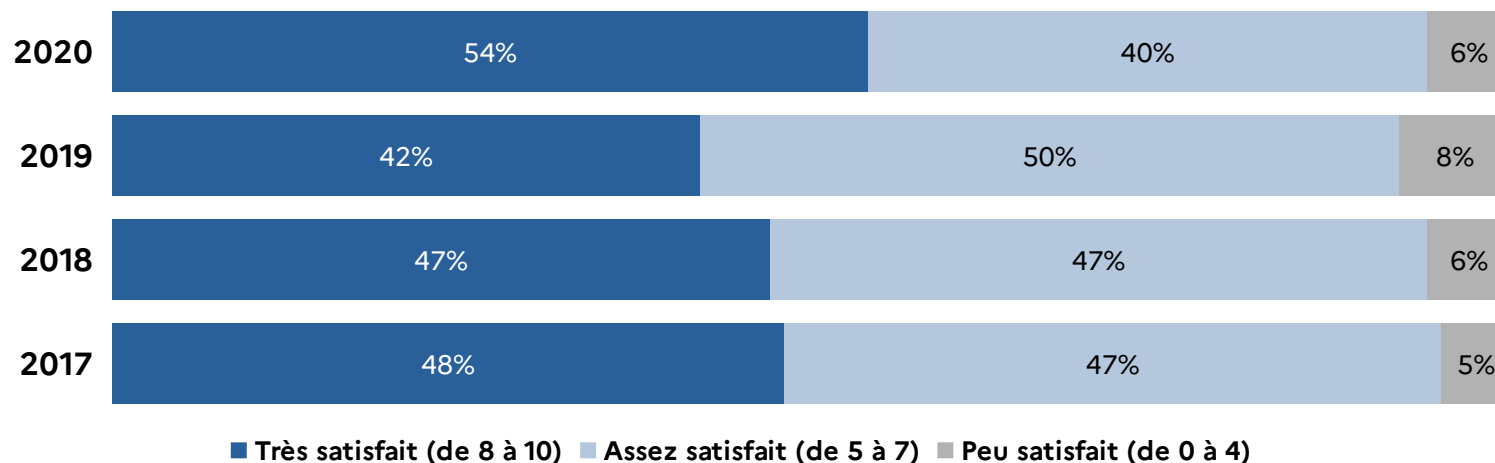
→ On constate une hausse importante du sentiment de pertinence (78 % au total, +16 points) et d'utilité (56 %, +13 points) au sujet des actualités et des fiches publiées sur le PAR.  
 → Lorsque les fiches ne sont pas jugées utiles, l'inadaptation à l'incident rencontré reste nettement plus sélectionnée que la complexité des fiches.



# Satisfaction du service d'Assistance Technique

Quelle note globale attribuez-vous à votre service d'Assistance Technique (AT) ?

Base : 22 376 sur 26 281 (soit 85,14% des agents ayant répondu) : agents ayant eu recours au moins une fois à l'assistance technique.



Note moyenne
7,4
6,9
7,1
7,2

## Notes globales par domaine d'AT

Domaine d'AT	Note globale 2020	Note globale 2019	Domaine d'AT	Note globale 2020	Note globale 2019
AT « Cadastre »	7,6	7,4	AT « Gestion Publique »	7,3	7,0
AT « Contrôle Fiscal »	7,5	7,1	AT « Autre »	7,3	6,8
AT « Support Directions »	7,4	7,1	AT « Publicité Foncière »	7,3	7,0
AT « Fiscalité des Particuliers »	7,4	7,1	AT « Amendes »	7,2	6,7
AT « Trésoreries »	7,4	7,1	AT « Fiscalité des Professionnels »	7,1	6,0
AT « Services Centraux »	7,4	6,9	-	-	-

→ Le taux de satisfaction et la note moyenne sont en forte hausse après la baisse relevée en 2019.

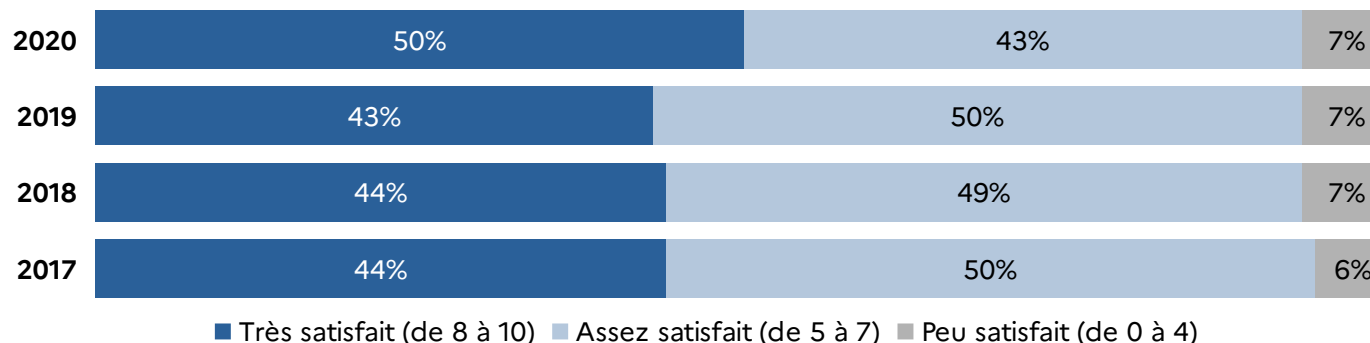
→ Tous les domaines d'AT sont concernés par cette amélioration. AT la plus sollicitée, l'AT PRO gagne 1,1 point sur sa note globale.

# Appréciation détaillée du service d'Assistance Technique (1/3)

Plus précisément, quelle note lui attribuez-vous sur les points suivants ?

Base : 22 376 sur 26 281 (soit 85,14% des agents ayant répondu) : agents ayant eu recours au moins une fois à l'assistance technique.

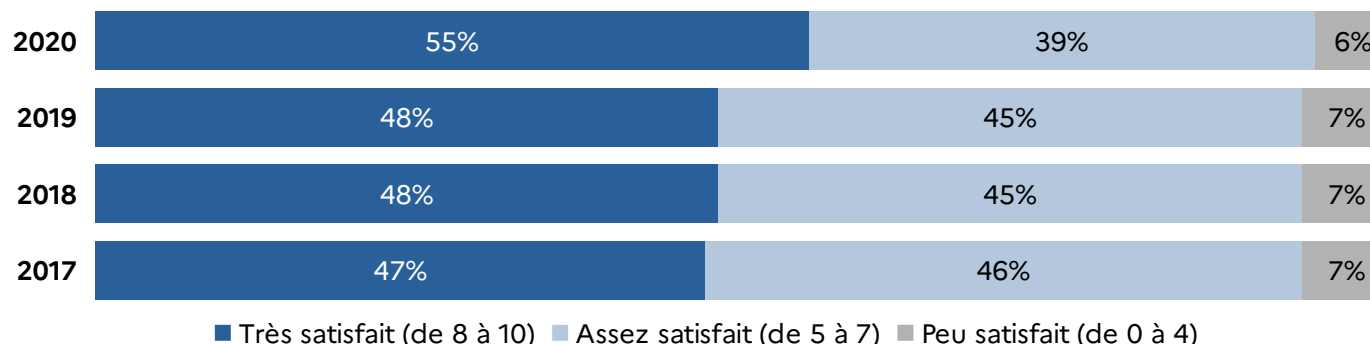
## La clarté de ses explications



Note moyenne
7,2
7,0
7,0
7,1

■ Très satisfait (de 8 à 10) ■ Assez satisfait (de 5 à 7) ■ Peu satisfait (de 0 à 4)

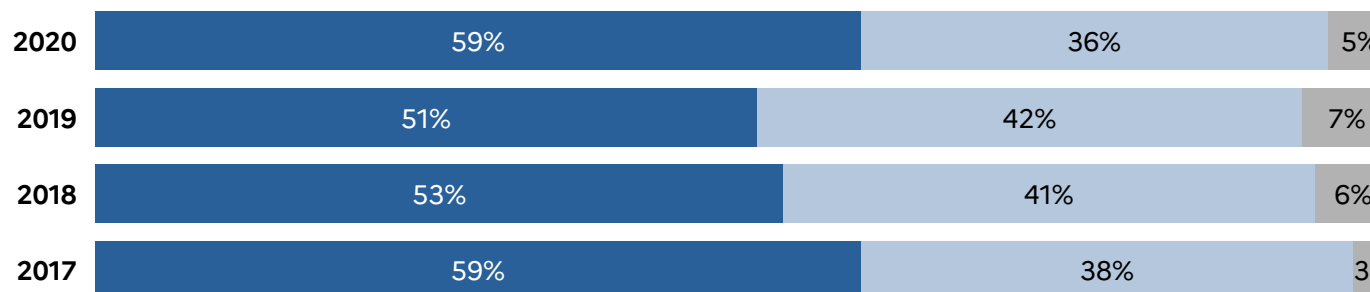
## La compréhension de votre problème par l'interlocuteur



Note moyenne
7,4
7,1
7,2
7,1

■ Très satisfait (de 8 à 10) ■ Assez satisfait (de 5 à 7) ■ Peu satisfait (de 0 à 4)

## La qualité des échanges avec le service



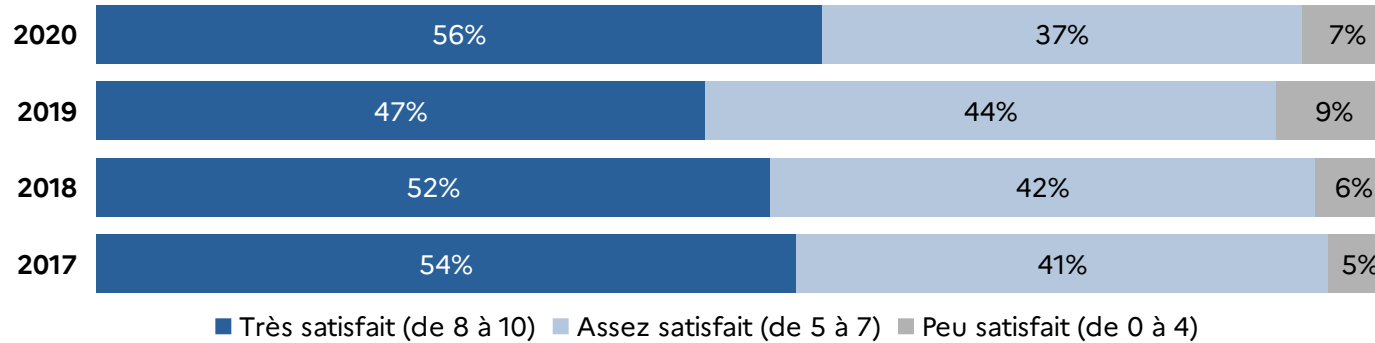
Note moyenne
7,5
7,2
7,3
7,6

# Appréciation détaillée du service d'Assistance Technique (2/3)

*Plus précisément, quelle note lui attribuez-vous sur les points suivants ?*

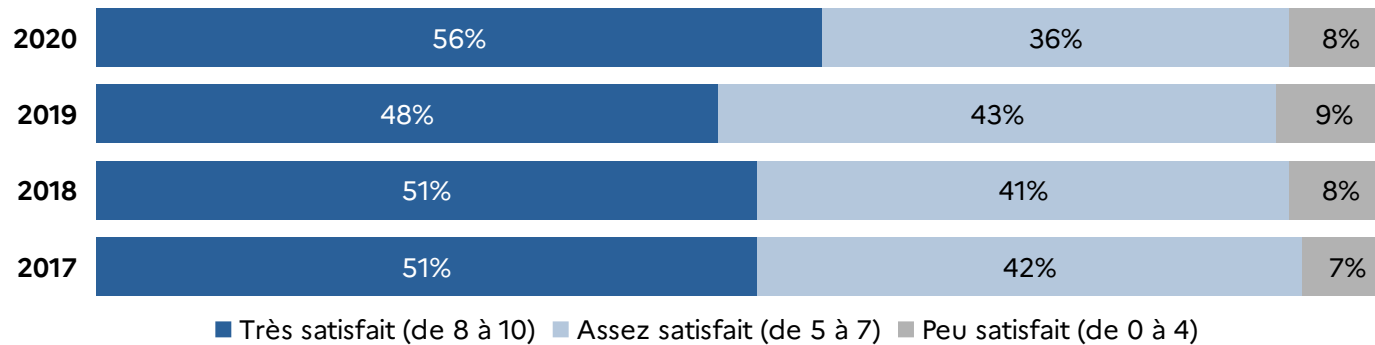
*Base : 22 376 sur 26 281 (soit 85,14% des agents ayant répondu) : agents ayant eu recours au moins une fois à l'assistance technique.*

## Le suivi de votre dossier



Note moyenne
7,4
7,0
7,3
7,4

## Sa capacité à résoudre le problème



Note moyenne
7,4
7,1
7,2
7,2

**→ Les cinq catégories à évaluer sont en hausse (note moyenne et un taux de personnes très satisfaites).  
 → La satisfaction concernant le suivi de dossier avait connu une baisse assez importante sur l'AT Pro ; désormais, aucune AT n'obtient une note inférieure à 7 dans cette catégorie (cf. slide suivante).**

# Appréciation détaillée du service d'Assistance Technique (3/3)

*Plus précisément, quelle note lui attribuez-vous sur les points suivants ?*

*Base : 22 376 sur 26 281 (soit 85,14% des agents ayant répondu) : agents ayant eu recours au moins une fois à l'assistance technique.*

## Notes moyennes des cinq catégories par type d'AT

	La clarté de ses explications	La compréhension de votre problème par l'interlocuteur	La qualité des échanges avec le service	Le suivi de votre dossier	Sa capacité à résoudre le problème	Note moyenne
AT « Amendes »	6,9	7,1	7,2	7,2	7,2	7,1
AT « Cadastre »	7,4	7,6	7,7	7,6	7,6	7,6
AT « Contrôle Fiscal »	7,4	7,6	7,8	7,6	7,5	7,6
AT « Gestion Publique »	7,1	7,3	7,5	7,4	7,3	7,3
AT « Fiscalité des Particuliers »	7,2	7,4	7,6	7,5	7,5	7,4
AT « Fiscalité des Professionnels »	7,0	7,2	7,3	7,0	7,2	7,1
AT « Publicité Foncière »	7,1	7,3	7,5	7,4	7,3	7,3
AT « Services Centraux »	7,2	7,5	7,5	7,3	7,3	7,4
AT « Support Directions »	7,3	7,5	7,6	7,5	7,4	7,4
AT « Trésoreries »	7,3	7,4	7,5	7,5	7,5	7,4
AT « Autre »	7,0	7,2	7,4	7,3	7,3	7,2
<b>Moyenne pondérée</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>

**→ L'amélioration de la satisfaction exprimée par les agents est répartie de façon homogène au sein des différentes AT.**