

**NOTE DE PRÉSENTATION DESTINÉE AUX REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL AU COMITÉ TECHNIQUE
SPÉCIAL DRAC
Séance du 21 mars 2018**

**Point 4 :
*Plan d'action informatique en DRAC***

Contexte

Lors du comité technique ministériel du 6 juillet 2017, madame la Ministre a fait part de sa volonté de remettre plus particulièrement les Directions régionales des affaires culturelles au cœur de l'action du ministère. Cela nécessitait, notamment, une amélioration des moyens en informatique et système d'information dédiés aux agents.

Le nouveau plan d'action est composé de trois volets :

- Diagnostic des principaux irritants informatiques pour la mise en œuvre de mesures immédiates : lancé en août 2017, les mesures mises en œuvre ont fait l'objet d'un point à l'ordre du jour du CT DRAC du 22 novembre 2017 ;
- Lancement d'un questionnaire de satisfaction anonyme auprès de l'ensemble des agents des DRAC en octobre 2017 ;
- Mise en place d'un plan d'action à moyen terme : sur la base de besoins déjà recensés et sur les enseignements tirés de l'enquête de satisfaction, un audit de qualité sera réalisé au sein des DRAC. Cet audit permettra de réaliser un plan d'actions à moyen terme.

Évolution / état d'avancement

Le diagnostic des principaux irritants informatiques a été lancé en août 2017, les mesures mises en œuvre ont fait l'objet d'un point à l'ordre du jour du CT DRAC du 22 novembre 2017.

L'enquête de satisfaction d'utilisation des outils informatiques en DRAC et DAC s'est déroulée du 9 au 27 octobre 2017, soit 3 semaines. 1081 agents ont répondu, représentant un taux de participation de 45 %. Le taux de réponses obtenu dans le cadre de l'enquête montre l'importance accordée par les agents à cette consultation.

7 items indiqués ci-après ont été sondés au travers de 143 questions, certaines réponses ouvrant des sous-questions.

- La rapidité de réaction de l'outil informatique (vitesse de réponse et d'accès aux outils et applications, temps d'ouverture des fichiers et documents)
- L'équipement bureautique (photocopieurs multifonction, PC, écran, outils de mobilité)
- Les outils quotidiens de bureautiques (suites bureautiques, messagerie, agenda Télémac, Sémaphore, synchronisation sur portable professionnel, internet)
- Les outils de partage de documents (serveurs de partage, Zéphyrin 1 et 2, Jitsi, Visioconférence, espaces collaboratifs Sémaphore)

NOTE DE PRÉSENTATION DESTINÉE AUX REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL AU COMITÉ TECHNIQUE
SPÉCIAL DRAC
Séance du 21 mars 2018

- Les outils de travail en mobilité (PC, tablette, téléphone portable connectés au réseau ou non)
- Les outils de télétravail (PC et téléphone portable)
- Les outils métiers (applications métiers)

Les résultats de l'enquête reflètent une insatisfaction globale (67 %) qui déteint sur l'ensemble des items.

L'enquête démontre que 3 points focalisent la plus grande insatisfaction :

- la vitesse de réponse des outils informatiques (68 %),
- la vitesse d'ouverture des documents (64 %),
- la possibilité d'accès à des sites internet facilitant l'exercice de leur métier (62 %).

Des points positifs ressortent également. Ils concernent l'équipement de matériel bureautique (PC et écran) ainsi que les outils de travail en mobilité (PC, tablette, téléphone portable) qui génèrent tous deux un taux de satisfaction de 63 % en moyenne (même si 66 % d'utilisateurs sont insatisfaits de la synchronisation du téléphone portable avec la messagerie et l'agenda).

Calendrier / prochaines échéances

Un audit du réseau a été commandé le 13 février dernier à une société spécialisée dans ce domaine. L'objectif de cette étude est de déterminer si le réseau explique tout ou partie des temps de réponses médiocres ressentis. La durée de la prestation est de deux mois environ.

Le cahier des charges de l'audit qualité sur le terrain sera rédigé en parallèle et finalisé en fonction des résultats de l'audit réseau.

Liste des documents communiqués

N/A