



# Restitution des résultats de l'enquête de satisfaction d'utilisation du système d'information et de communication du ministère de la culture en DRAC et DAC

Département de l'action territoriale  
Sous-direction des systèmes d'information

---

# Sommaire

- **Introduction**
  - Présentation générale
  - Les participants
  - Satisfaction globale du SI
    - **Sources de satisfaction et d'insatisfaction**
      - Rapidité de réaction de l'outil informatique
      - Équipement bureautique
      - Outils quotidiens/bureautiques
      - Outils de partage de documents
      - Outils de travail en mobilité
      - Outils de télétravail
        - **Outils métiers**
          - Présentation des types d'application
          - Vue globale de la satisfaction d'utilisation des outils métiers
          - Observation de la satisfaction selon la fréquence d'utilisation

---

## Introduction – présentation générale

Lors de son discours au comité technique ministériel du 6 juillet 2017, la ministre de la culture, Françoise Nyssen, a fait part de l'attachement qu'elle accordait à l'amélioration des moyens dédiés aux agents, dont les outils informatiques au sein des DRAC et DAC.

C'est pourquoi, du 9 au 27 octobre 2017, le Département de l'action territoriale et la Sous-direction des systèmes d'information ont interrogé via une enquête de satisfaction anonyme les agents des DRAC et DAC.

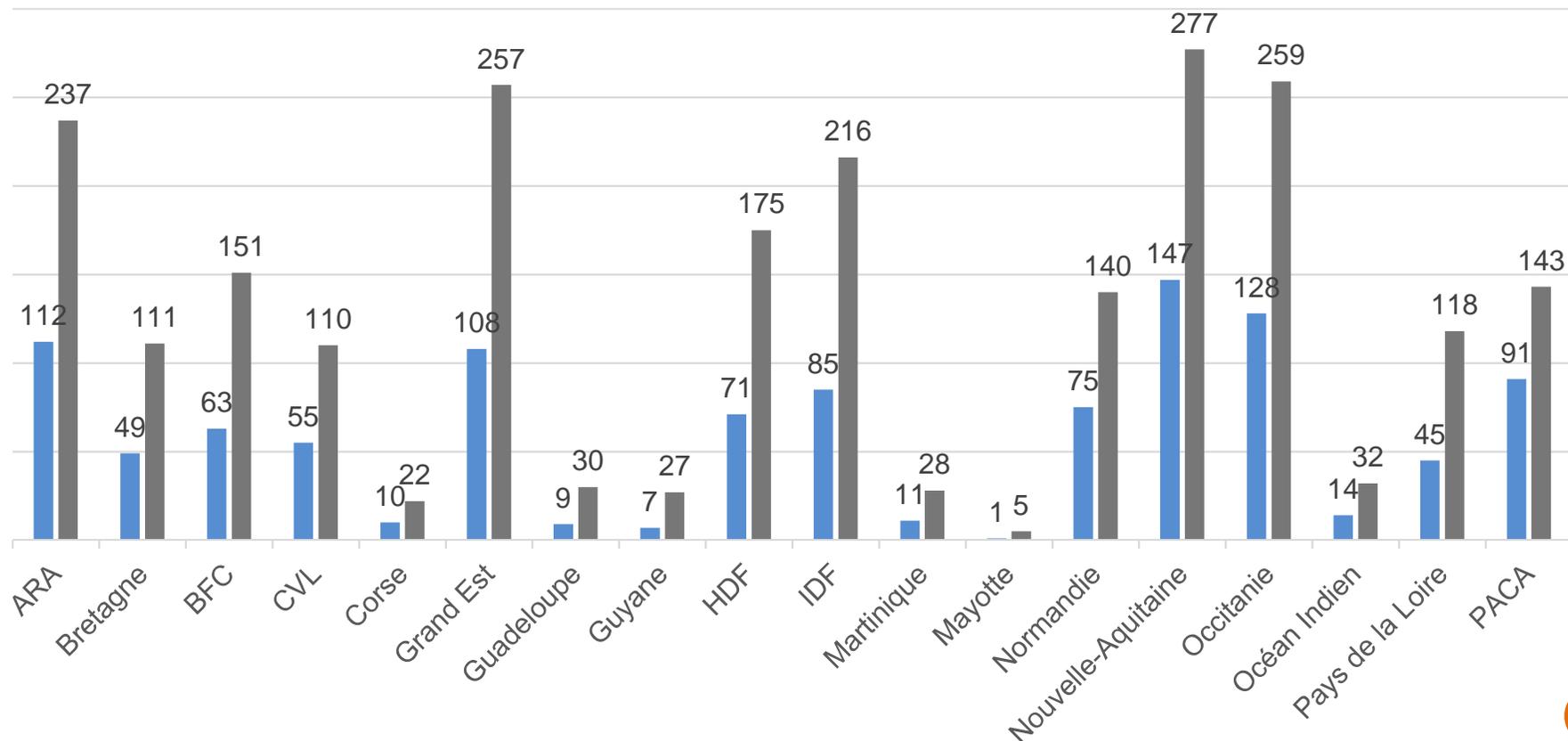
Cette enquête s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du plan action SI.

1 081 personnes ont répondu à cette enquête, ce qui représente un taux de participation de **45%**.

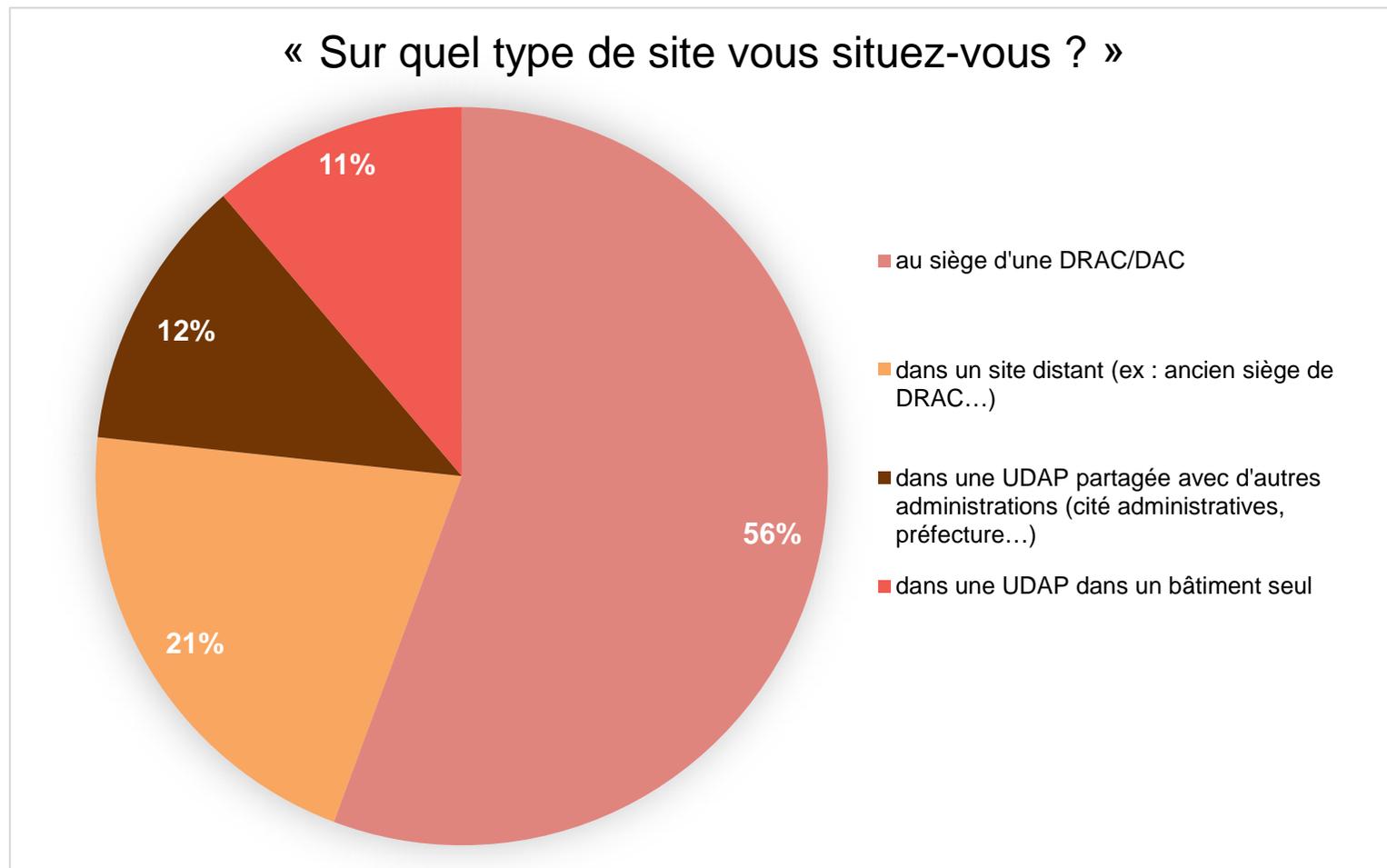
## Introduction – les participants par DRAC/DAC

« À quelle DRAC/DAC êtes-vous rattaché.e. ? »

■ Agents ayant répondu à l'enquête      ■ Agents travaillant en DRAC/DAC au moment de l'enquête

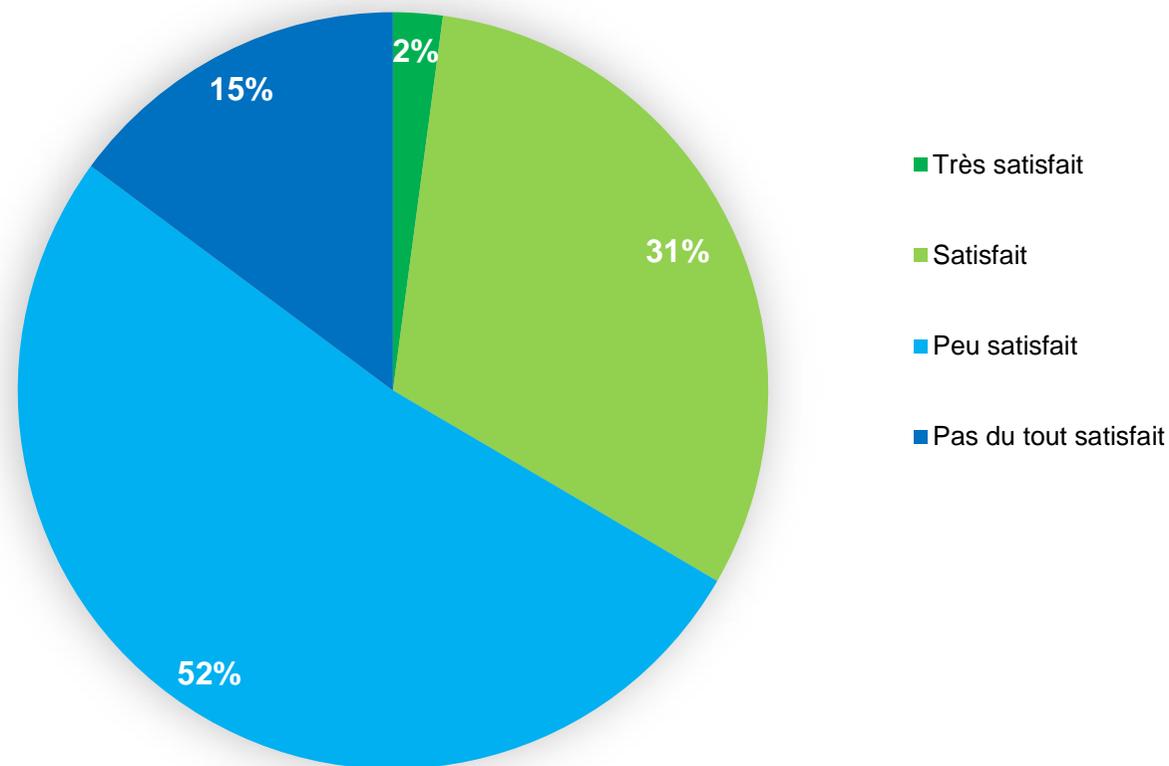


## Introduction – les participants par type de site



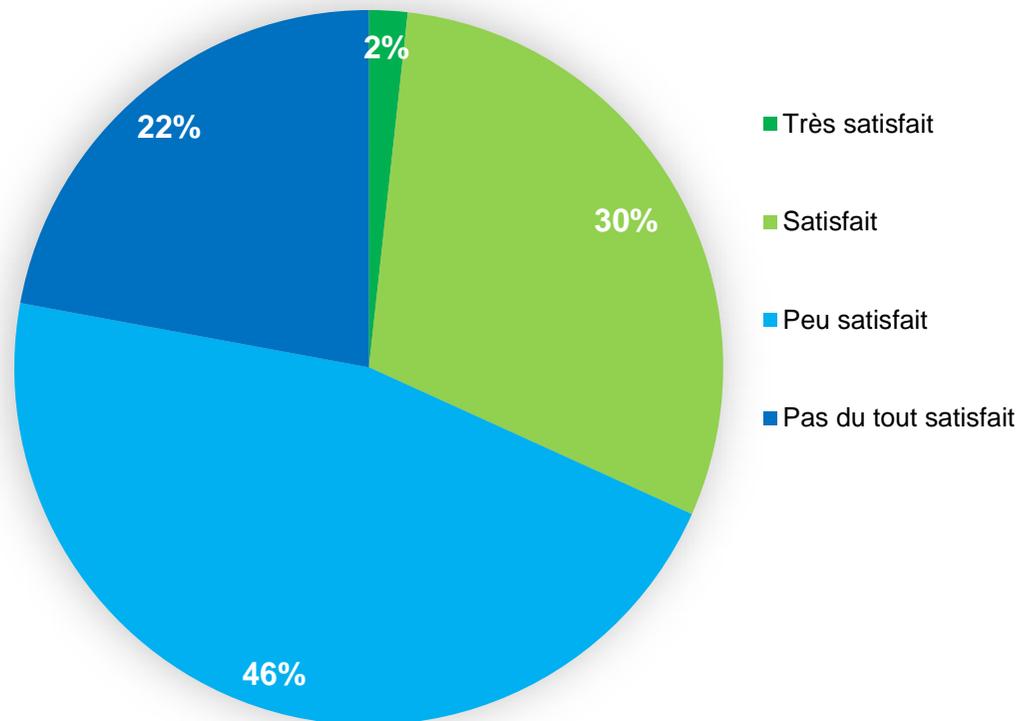
## Introduction – satisfaction globale du SI

« Quel est votre niveau de satisfaction globale des outils informatiques mis à votre disposition ? »



## Sources de satisfaction et d'insatisfaction – rapidité de réaction de l'outil informatique

« Êtes-vous satisfait globalement de la  
vitesse de réponse de votre outil  
informatique ? »



Au sein des agents ayant exprimé **68%** d'insatisfaction globale de la vitesse de réponse de l'outil informatique :

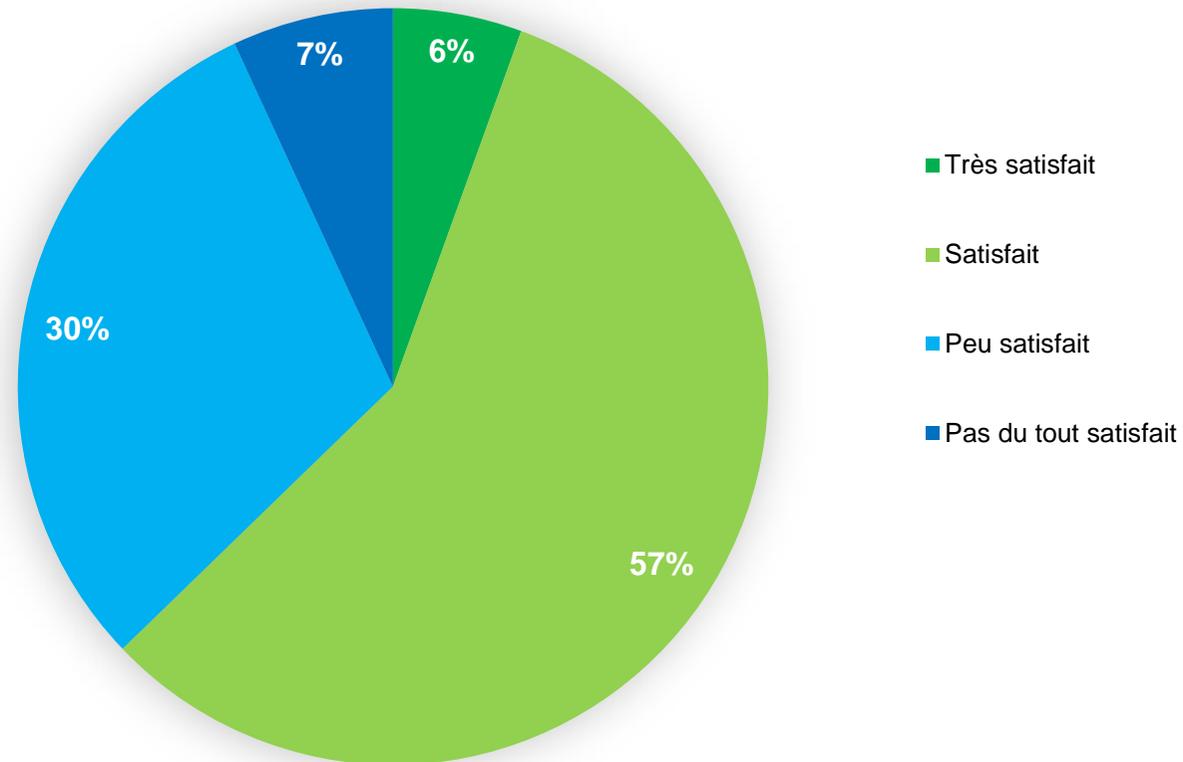
- 89% sont insatisfaits de la vitesse de réponse le matin
- 93% sont insatisfaits de la vitesse de réponse l'après-midi

## Sources de satisfaction et d'insatisfaction – rapidité de réaction de l'outil informatique

La vitesse...	Satisfaits	Insatisfaits
...d'accès à la messagerie	<b>54%</b>	46%
...d'accès aux pages internet	30%	<b>70%</b>
...d'accès aux outils métiers	34%	<b>66%</b>
...d'ouverture des documents	36%	<b>64%</b>

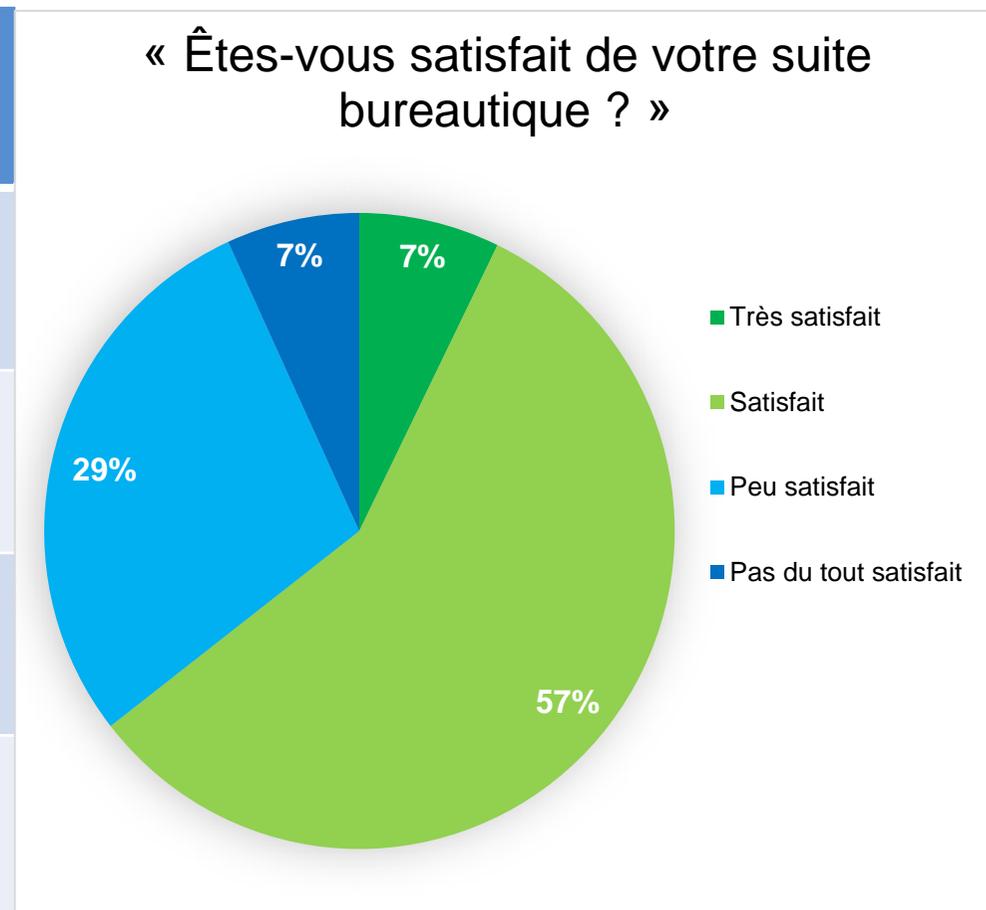
## Sources de satisfaction et d'insatisfaction – équipement bureautique

« Quel est votre niveau de satisfaction de vos  
équipements bureautiques (écran et ordinateur) ? »



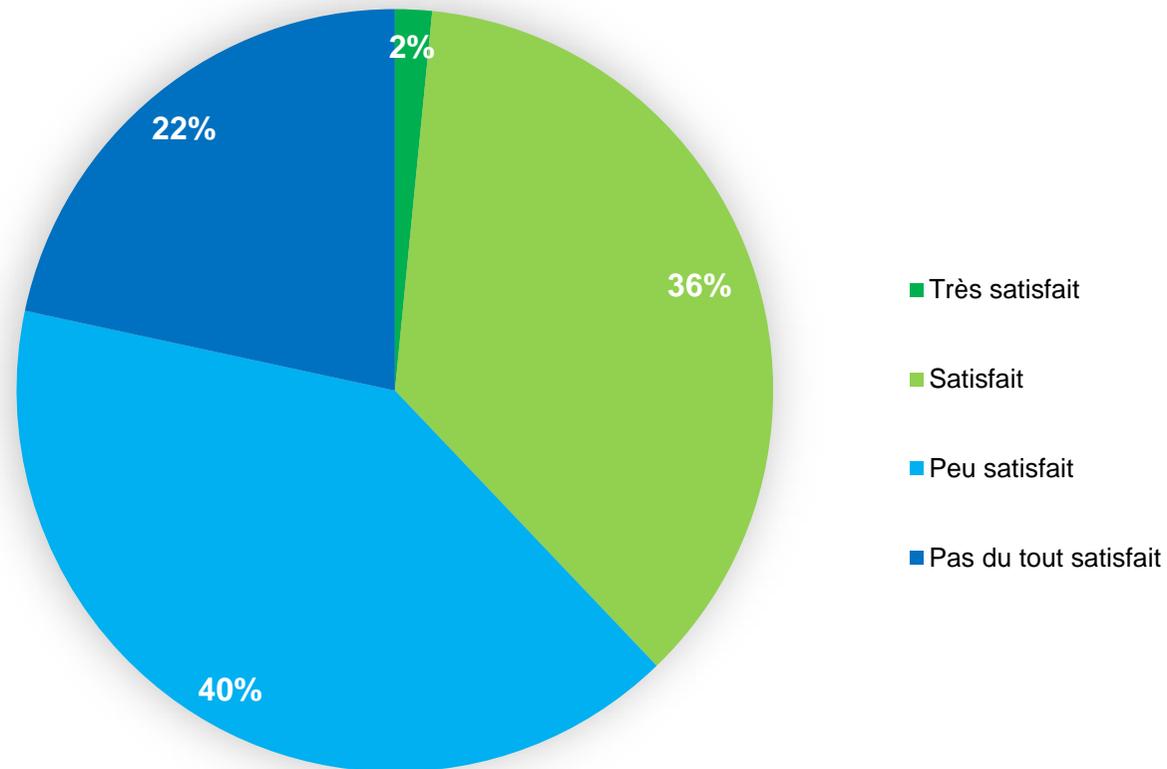
## Sources de satisfaction et d'insatisfaction – outils quotidiens/bureautiques

« Quelle suite bureautique utilisez-vous ? »	
LibreOffice	56%
Microsoft Office	8%
Les deux	36%
Aucune	0%



## Sources de satisfaction et d'insatisfaction – outils quotidiens/bureautiques

« Êtes-vous satisfait des possibilités d'accès aux sites internet susceptibles de vous aider dans vos missions ? »

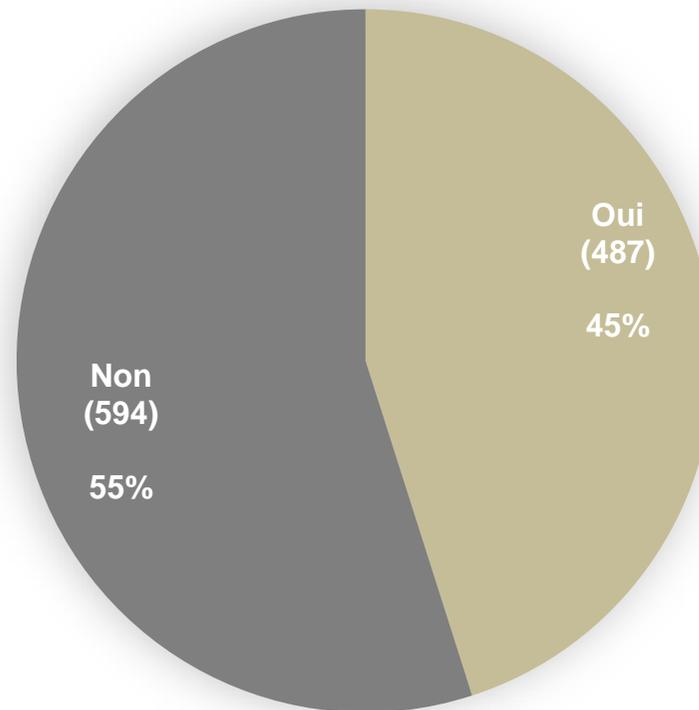


## Sources de satisfaction et d'insatisfaction – outils de partage de documents

Type d'outil	Utilisateurs parmi les sondés	Satisfaits	Insatisfaits	Sans avis
Serveurs de partage	946	<b>60%</b>	36%	4%
Zéphyrin	859	<b>52%</b>	48%	0
Zéphyrin 2	600	<b>53%</b>	47%	0
Jitsi	59	47%	<b>53%</b>	0
Visioconférence	412	<b>54%</b>	46%	0
Espace collaboratif Sémaphore	343	<b>62%</b>	38%	0

## Sources de satisfaction et d'insatisfaction – outils de travail en mobilité

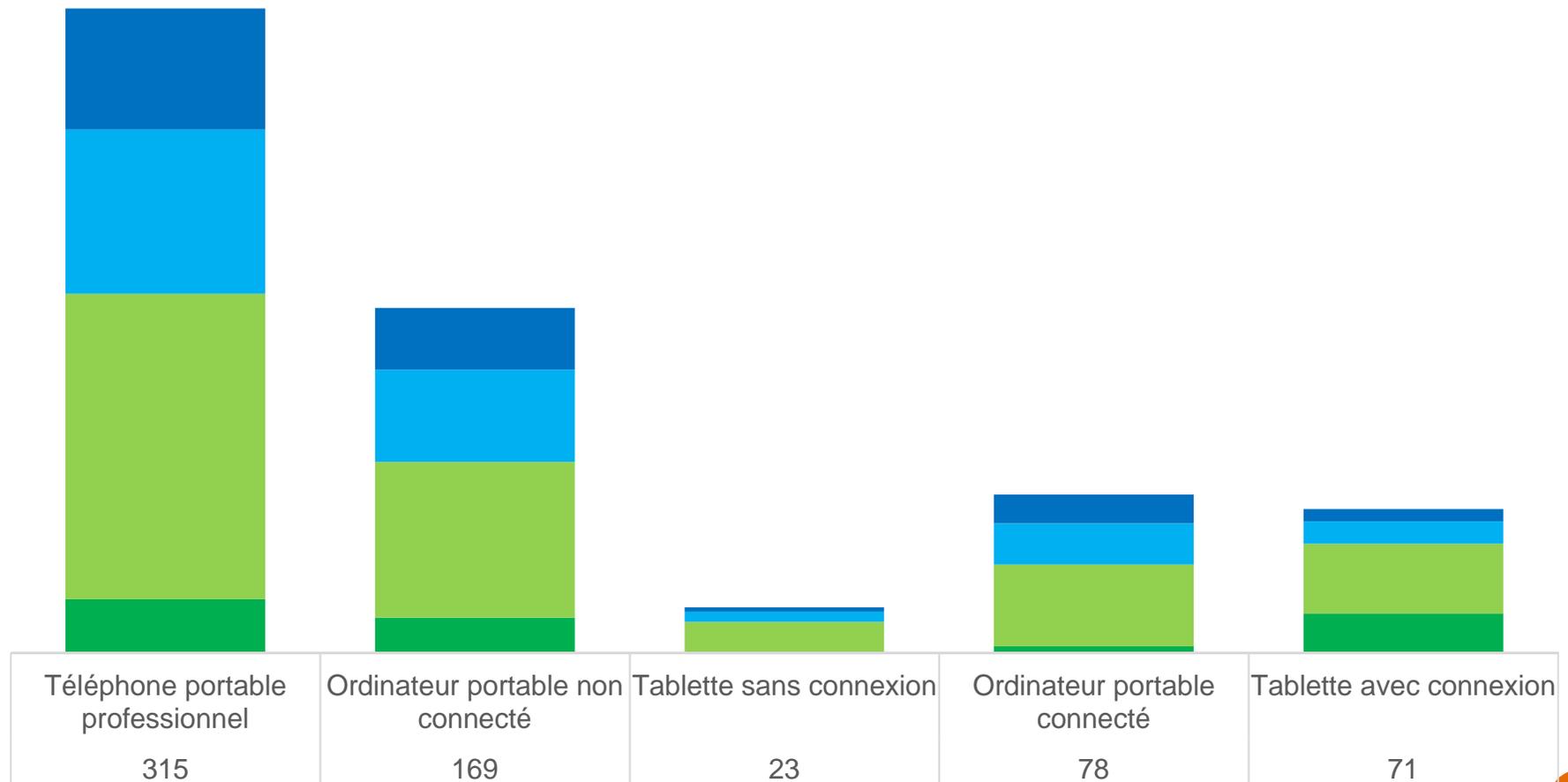
« Vous arrive-il de travailler en mobilité ? »



NB : différent du télétravail, le travail en mobilité se déroule au quotidien en déplacement à l'extérieur des locaux professionnels en raison notamment des réunions.

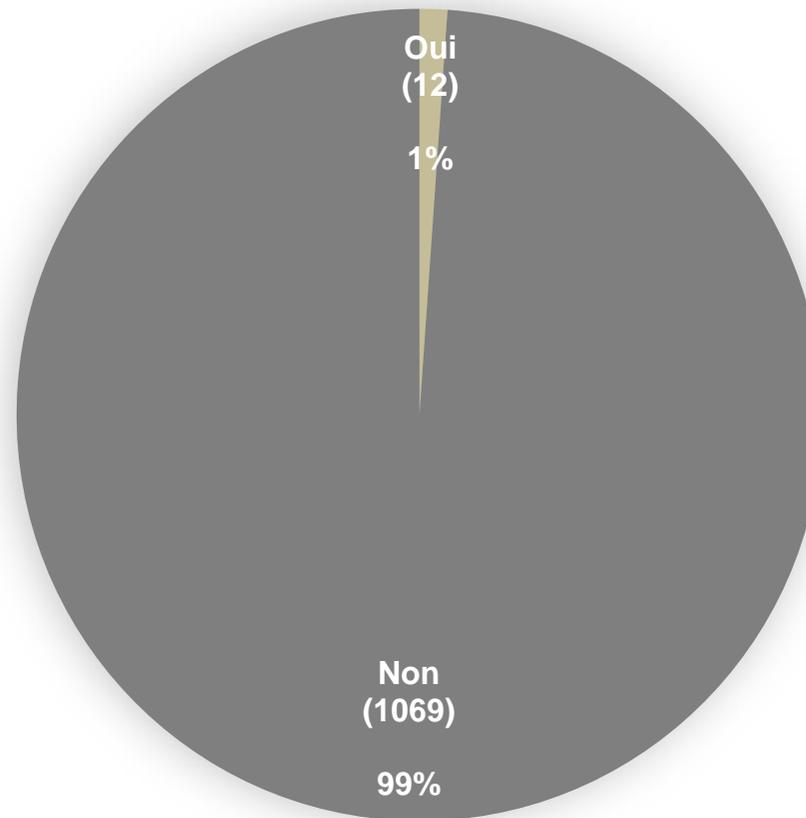
## Sources de satisfaction et d'insatisfaction – outils de travail en mobilité

■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait



## Sources de satisfaction et d'insatisfaction – outils de télétravail

« Bénéficiez-vous du dispositif de télétravail ? »



NB : différent du travail en mobilité, le télétravail est une forme d'organisation du travail à distance (domicile, autres locaux professionnels...), résultant d'un accord entre l'agent et son supérieur hiérarchique.

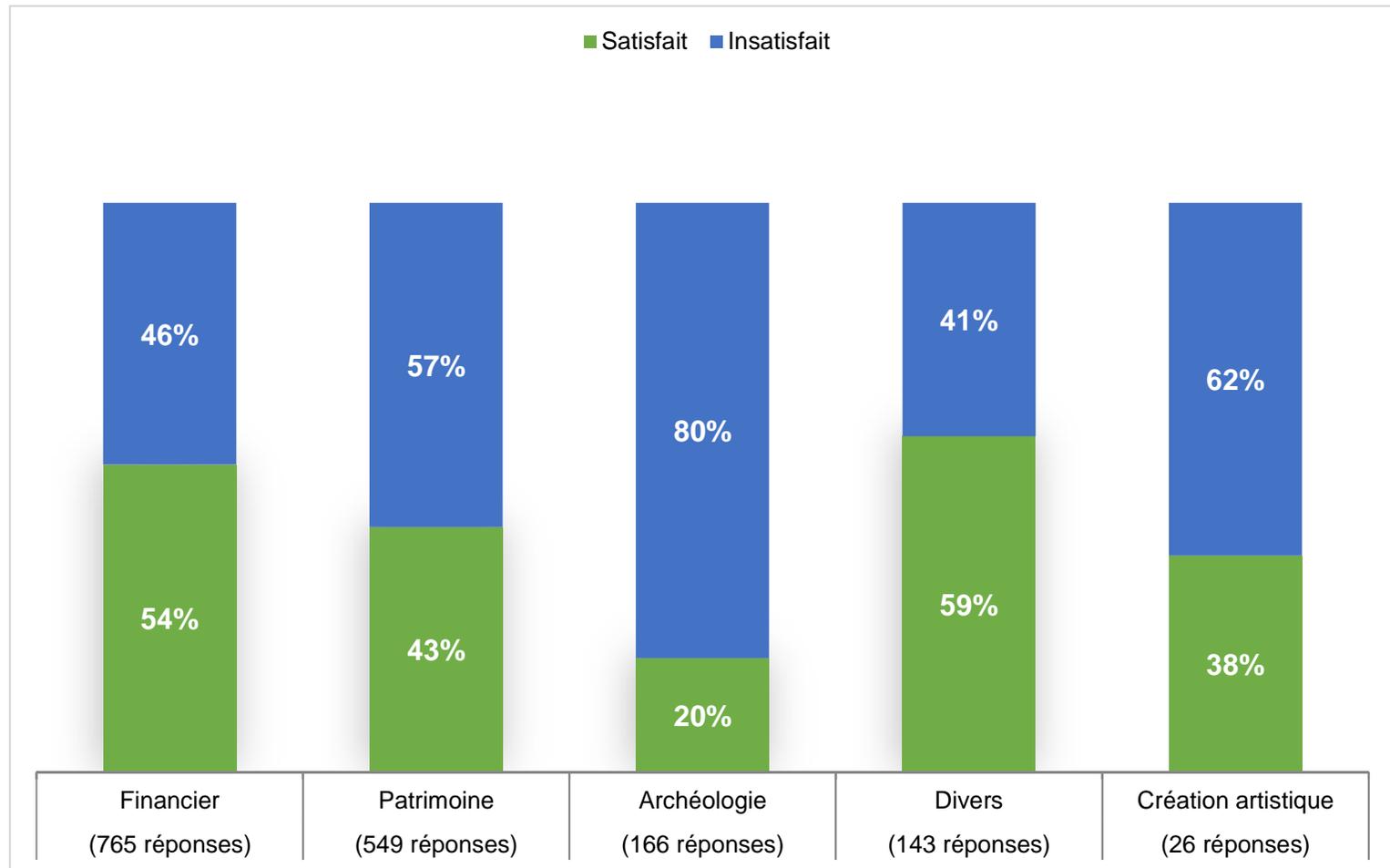
---

## Outils métiers – présentation des types d'applications

- Outils « financiers » (Arpège, Chorus Cœur, Chorus formulaire, Chorus DT)
- Outils « patrimoine » (Mediadoc, Gestauran, Agrégé, Atema, Atlas des patrimoines)
- Outils « archéologie » (Patriarche, Arp, RAP)
- Outils métiers divers (Outil de Recensement des Contractualisations, RenoiRH, Place, Orme, GIR, Liste Sympa)
- Outils « création artistique » (Atalie, 1% création)

*165 agents ont mentionné utiliser d'autres outils métiers*

## Outils métiers - vue globale de la satisfaction d'utilisation des outils métiers



## Outils métiers – satisfaction/insatisfaction et fréquence d'utilisation

Le plus haut taux de **satisfaction** est de **59%** et concerne des outils métiers divers dont la fréquence moyenne d'utilisation est :

- Rarement (moins d'une fois par mois) **42%**
- Ponctuellement (moins d'une fois par semaine) **22%**
- Régulièrement (une fois par semaine) **16%**
- Fréquemment (plusieurs fois par semaine) **13%**
- Quotidiennement (tous les jours) **7%**

Le plus haut taux d'**insatisfaction** est de **80%** et concerne les outils « archéologie » dont la fréquence moyenne d'utilisation est :

- Rarement (moins d'une fois par mois) **16%**
- Ponctuellement (moins d'une fois par semaine) **20%**
- Régulièrement (une fois par semaine) **11%**
- Fréquemment (plusieurs fois par semaine) **21%**
- Quotidiennement (tous les jours) **32%**