

Fiche 05 Baromètre Numérique de l'Agent (BNA)

1. Enjeux et objectifs

Le baromètre numérique de l'agent (BNA) est une initiative portée dans TECH.GOUV de mesure périodique du niveau de satisfaction des agents de la fonction publique de l'Etat en matière d'environnement numérique. C'est une opportunité de disposer d'une vision permettant d'identifier des leviers d'actions pour contribuer à la transformation numérique des administrations et entrer dans un cercle vertueux d'amélioration à l'écoute des agents. La première édition du BNA a réuni fin 2019 tous les ministères (sauf le ministère des Armées) autour de questionnaires proches ou identiques. Le taux de réponse tous ministères confondus est de 17,7% : près de 85 000 réponses pour environ 480 000 agents consultés.

2. Analyse des résultats et suite à donner

2.1. A l'échelle interministérielle, des forces et des marges d'amélioration se dégagent

Forces :

- Les agents se considèrent plutôt à l'aise avec le numérique (66%, « très et plutôt satisfaits »),
- Les agents sont favorables à perfectionner leur pratique du numérique (60%),
- Le service rendu par les équipes support est apprécié (66%, très et plutôt satisfaits).

Marges d'amélioration :

- *Poste de travail* : la part des postes fixes est encore importante (71%) alors que celle des agents disposant aussi d'un équipement mobile n'est que de 32%. Les PC et tablettes sont jugés peu performants en rapidité de traitement. Cette pratique est un sérieux handicap pour le télétravail, et a fortiori un handicap majeur à la réaction numérique de l'Etat durant la crise sanitaire.
- *Connectivité* : en priorité l'amélioration du débit réseau, suivie de l'accès au WIFI.
- *Applications* : les attentes portent en priorité sur les outils collaboratifs puis sur l'amélioration des outils bureautiques (cohabitation mal vécue des suites LibreOffice et Microsoft), de messagerie (taille des pièces jointes, interopérabilité des agendas, accès distant).

2.2. Une poursuite nécessaire de l'analyse à l'échelle ministérielle

Les résultats par ministère étant hétérogènes, il est important d'analyser les résultats dans chaque ministère et d'engager des plans d'amélioration adaptés aux contextes métiers spécifiques, prenant en compte la connaissance fine des catégories d'agents interrogés.

Pour faciliter cette démarche, un rapport ministériel et sa comparaison avec les résultats interministériels a été adressé à chaque DSI/DNUM ministérielle. Certaines se sont déjà emparées des résultats bruts pour en produire une analyse, comme au MEAE avec l'analyse des verbatim.

L'exploitation des données collectées pourra utilement prendre en compte les biais constatés (par exemple, à l'échelle interministérielle, la majorité des réponses - 64% - viennent d'agents en situation d'encadrement).

2.3. Des propositions d'orientations à co-construire en interministériel, intégrant les enseignements du BNA et de la crise COVID-19

A l'échelle interministérielle comme dans chaque ministère, les résultats du BNA (outil d'écoute des agents) doivent être complétés voire nuancés par le retour d'expérience de la crise COVID-19 pour définir les orientations d'évolution de l'environnement numérique de travail des agents publics, notamment s'agissant de toutes les questions relatives au nomadisme et au télétravail. A titre d'exemple, dans le BNA, les demandes de moyens en visio-conférences n'apparaissent qu'en 6^e position sur 14. La messagerie instantanée et l'usage des réseaux sociaux sont en 13^e et dernière position. Le retour d'expérience COVID-19 pourra faire évoluer cette perception.

Dans l'attente de ce travail collectif de définition d'orientations à l'échelle interministérielle, la DINUM voit d'ores et déjà se dégager les principes suivants, à débattre :

- Disposer d'un catalogue d'outils, accessible depuis tous les ministères sans distinction, dans lequel l'agent vient choisir ce dont il a besoin (cf. ETNA) en complément du pack d'applications standards au sein d'un ministère et le faire connaître. L'expérience RenoirRH de gestion des congés et les plateformes collaboratives PLANO et OSMOSE en sont de bonnes illustrations.
- Disposer d'applications bureautiques et métiers qui permettent aux agents de travailler de n'importe où et qui tiennent compte de la variété des contextes d'usage des agents : dans et hors les murs du ministère, avec un équipement fourni ou non par le ministère (reconnaître et gérer le principe BYOD « Bring your own device »). C'est ce postulat qui a été retenu pour Tchap, la messagerie instantanée de confiance de l'Etat, avec un réel succès.

La DINUM suggère que ces marges d'amélioration identifiées et principes se déclinent en actions comme suit :

1. **Réseaux** : augmenter significativement le débit réseau, généraliser l'accès Wi-Fi, accueillir tous les agents équipés en mobilité (Wi-Fi visiteur),
2. **Equipements matériels** : généraliser les dotations d'ordinateurs portables plutôt que d'ordinateurs fixes,

3. **Outils logiciels** : privilégier les applications respectant les standards du Web (fonctionnement dans un navigateur), sélectionner et développer des applications pour un fonctionnement en mode cloud, exposer les services sur Internet et les proposer en catalogue (ETNA), offrir le WebMail pour tous, généraliser les capacités de travail collaboratif (outils type OSMOSE, TCHAP, Webconférence),
4. **Accompagnement à la transition** : sensibiliser et former le management intermédiaire au pilotage d'équipes avec les outils numériques, anticiper les nouvelles pratiques (ex : monter un plateau projet à la volée avec des agents d'horizons divers) et leurs impacts (ex : droit à la déconnexion, mise à jour des PCA).

2.4. Vers une deuxième enquête en septembre 2020

La DINUM propose qu'un nouveau baromètre, incluant tous les ministères¹, soit établi en septembre en 2020, dans l'objectif de :

- . collecter l'avis des agents en post-crise Covid-19,
- . élargir le panel de répondants pour une meilleure représentativité des catégories C.

A cette occasion, le baromètre SIDSIC, adressé aux agents de l'ATE depuis 2013, sera supprimé.

Propositions soumises à l'avis du COSINUM

1. Dans chaque ministère : analyser les résultats et les décliner en plan d'action ministériel, considérant les implications budgétaires pour 2021 et les enjeux associés de communication auprès des agents des résultats et actions entreprises.
2. Sélectionner et co-construire les actions interministérielles d'amélioration de l'environnement de travail des agents lors de la prochaine rencontre du groupe de travail.
3. La deuxième enquête « BNA » sera lancée simultanément dans tous les ministères en septembre 2020 (avec validation préalable du questionnaire en juin 2020).
4. Partager en interministériel l'analyse et l'adaptation des plans d'actions sur la base du retour d'expérience COVID-19.

¹ Y compris ministère des armées, qui ne participait pas à la première enquête