



sitiv

BUREAU SYNDICAL 20 NOVEMBRE 2020

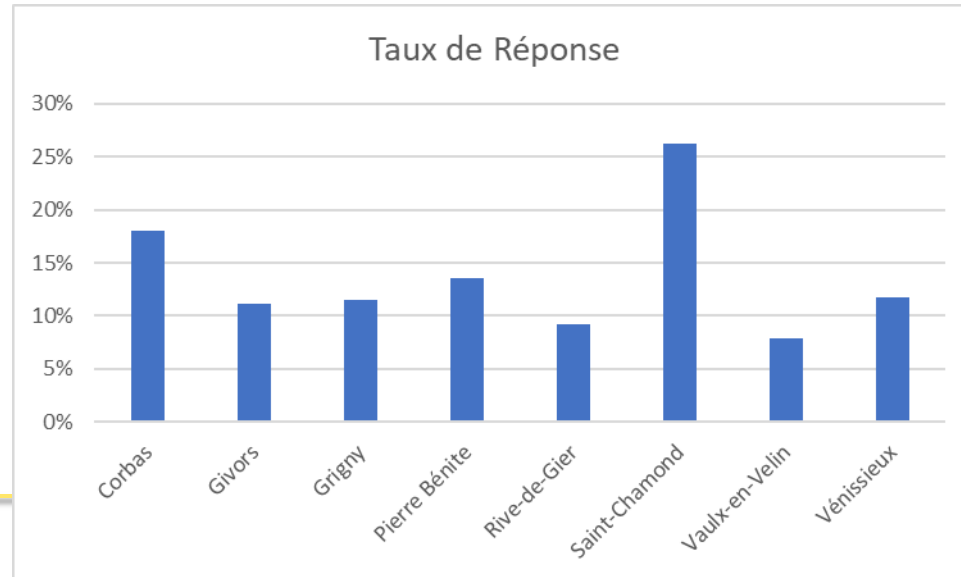
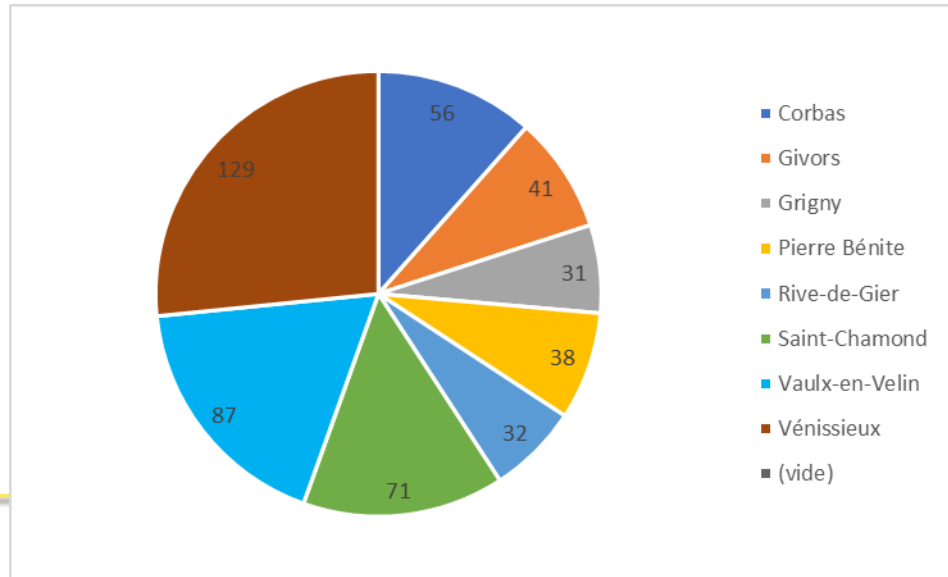
RETOURS ENQUETE DE SATISFACTION UTILISATEUR

INFORMATIONS



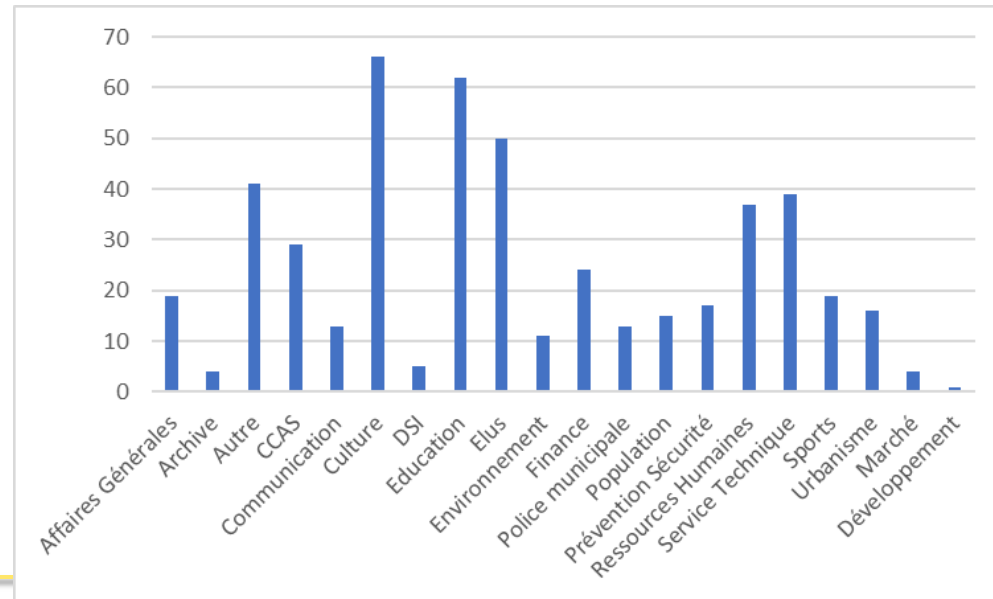
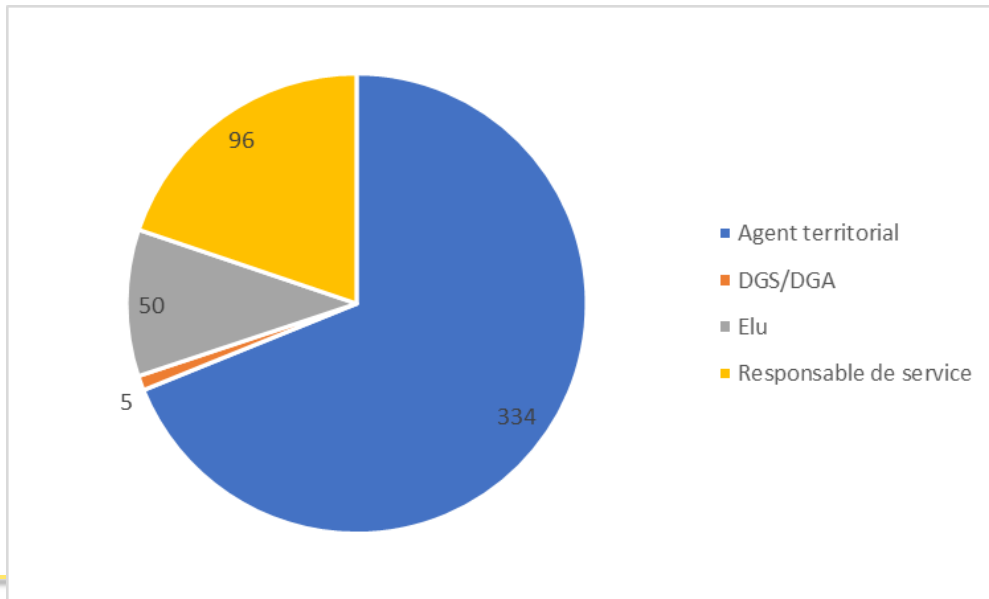
Enquête de satisfaction Services Numériques SITIV

- Les membres du bureau ont exprimé le souhait de lancer une enquête de satisfaction des services du SITIV (Réf. CR BS du 11 septembre 2020 et du 09 octobre 2020).
- Une enquête en ligne auprès de l'ensemble des agents des villes et des élus a été diffusée du 16 octobre 2020 au 06 novembre 2020.
- 4085 mails envoyés / 485 réponses (taux de retour: 12% en moyenne)



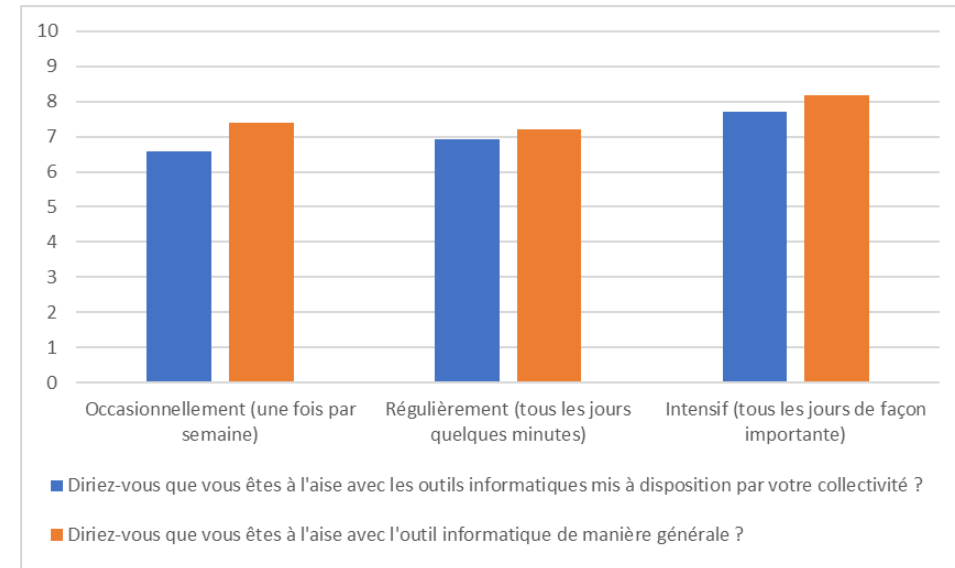
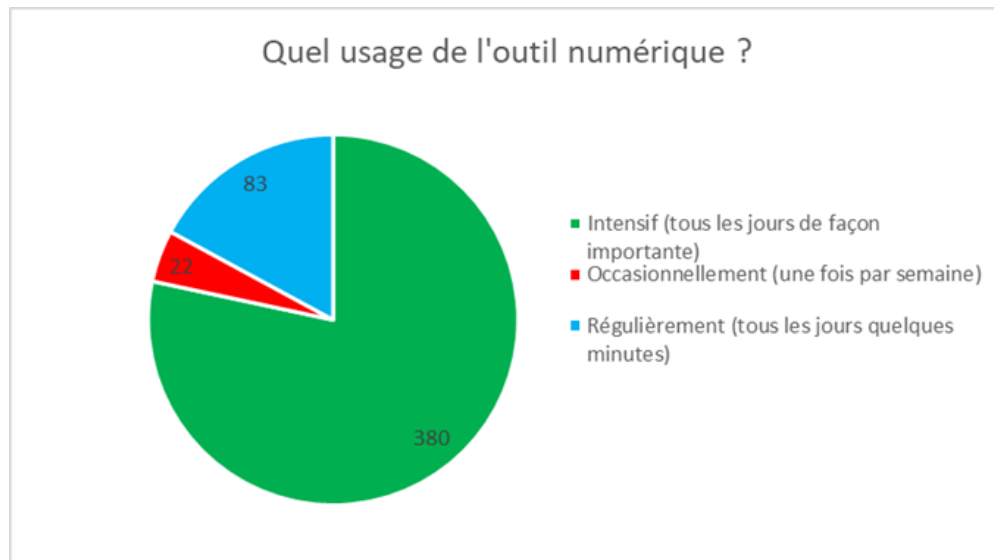
Profil des répondants

- Les agents des villes et leurs responsables de services fortement mobilisés, une forte implication des élus
- Des répondants de tous les services
- Le SITIV est bien identifié par 94% des répondants



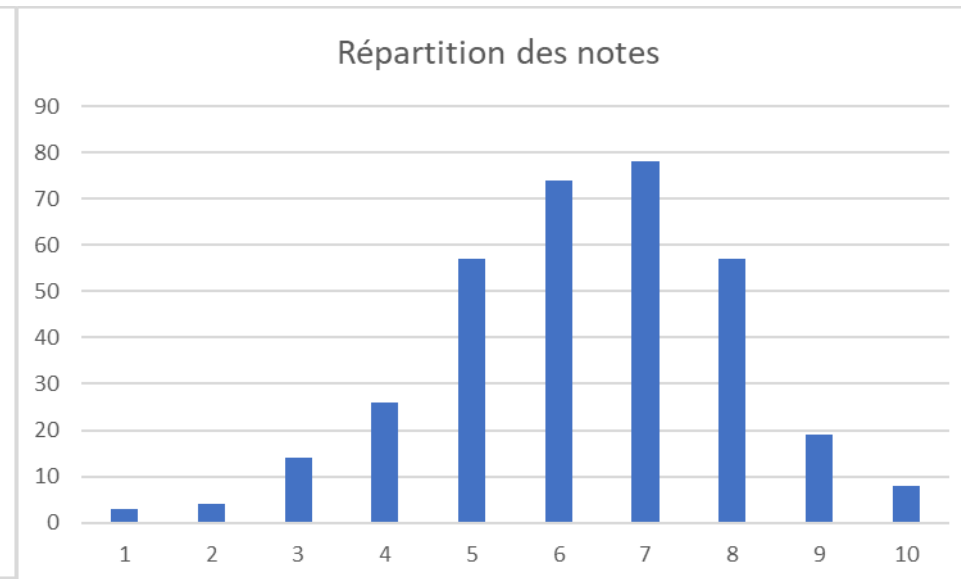
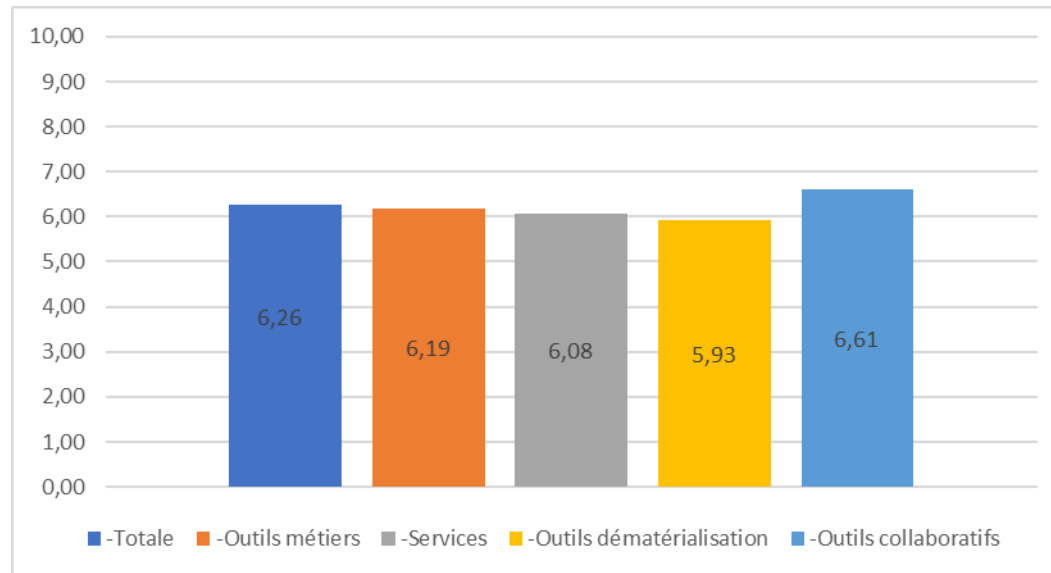
Profil des répondants

- Une forte représentativité des agents ayant un usage important des outils numériques : 95% des répondants utilisent au moins régulièrement les outils numériques
- Le niveau d'utilisation de l'outil numérique influe sur l'aisance – les répondants sont un peu moins à l'aise avec les outils mis à disposition par la collectivité qu'avec ceux disponibles de manière générale.



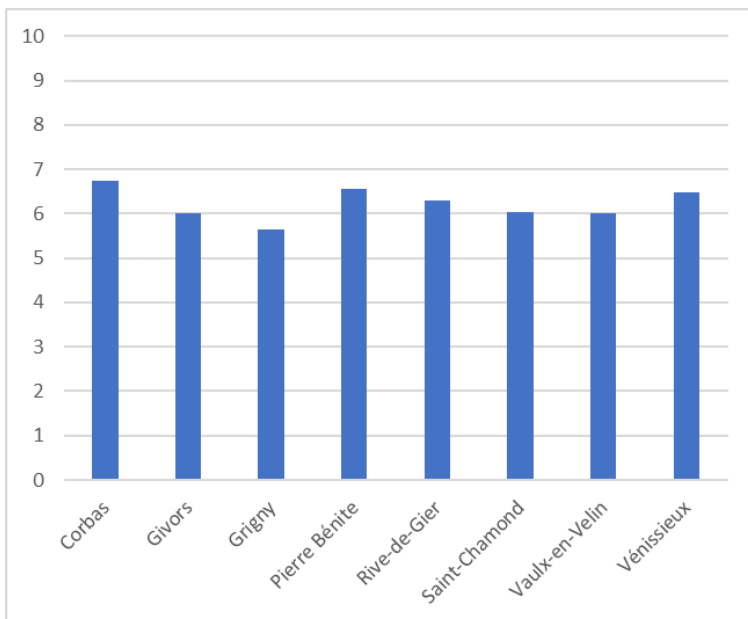
Satisfaction globale

- Une note moyenne pour l'ensemble des services de 6,26
- 86% des répondants accordent une note supérieure ou égale à 5, 14% un note inférieure à 5



Satisfaction globale par ville

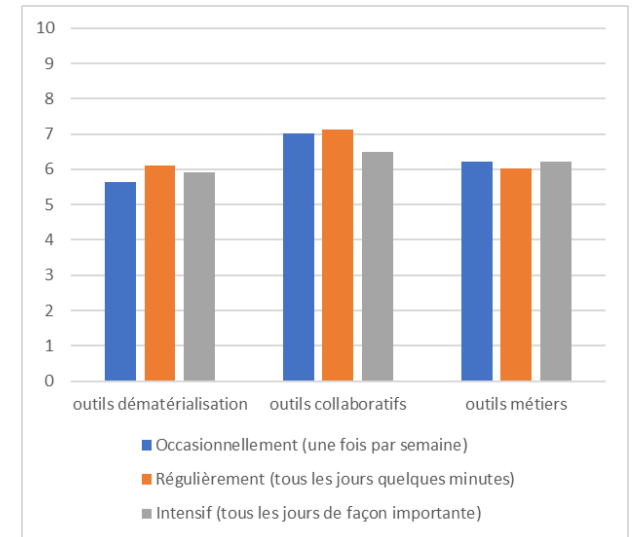
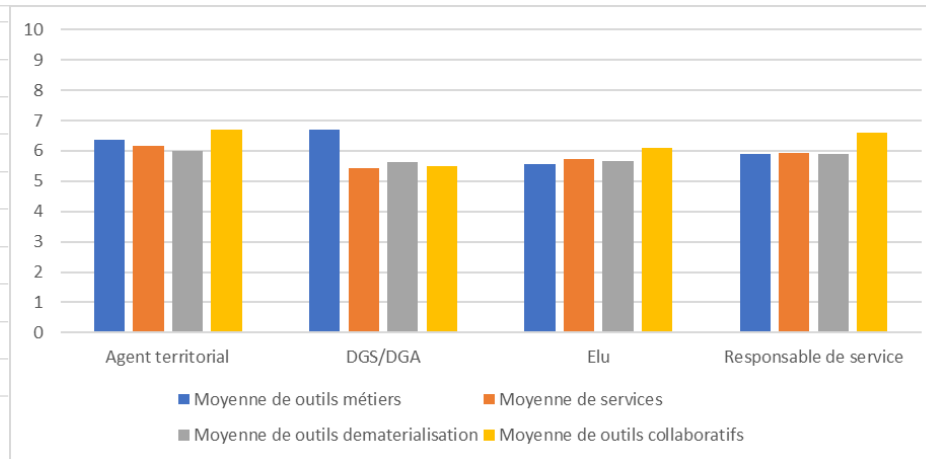
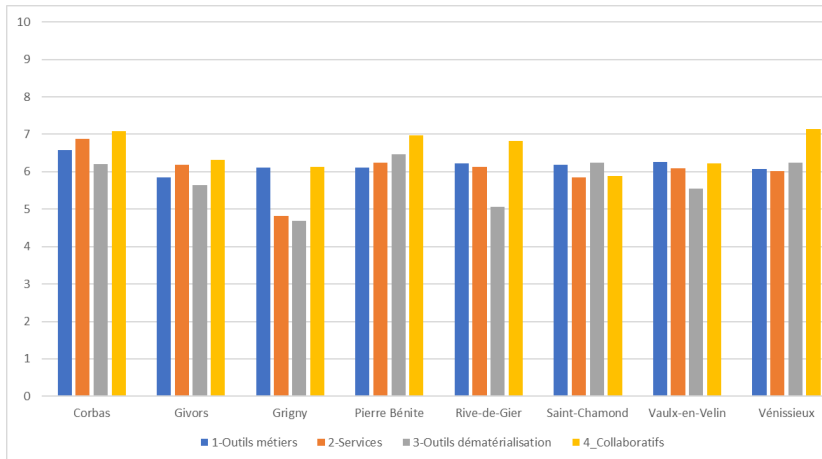
- Une satisfaction prononcée dans la ville de Corbas, mais à renforcer à Grigny
- 85 % des répondants accordent une note supérieure ou égale à 5, 15% une note inférieure



Ville	Note Globale											NC	Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Corbas				1	4	5	10	16	15	3	1	1	56
Givors					5	10	14	7	2	3			41
Grigny		1	1	2	4	9	1	5	5	2		1	31
Pierre Bénite			2	1		4	10	9	7	3	1	1	38
Rive-de-Gier		1			2	7	7	8	4	2	1		32
Saint-Chamond			1	3	4	17	19	12	14	1			71
Vaulx-en-Velin		1		3	11	10	25	22	13	1	1		87
Vénissieux			2	5	8	22	20	34	22	9	6	1	129
Total		3	6	15	38	84	106	113	82	24	10	4	485
Pourcentage		1%	1%	3%	8%	17%	22%	23%	17%	5%	2%	1%	

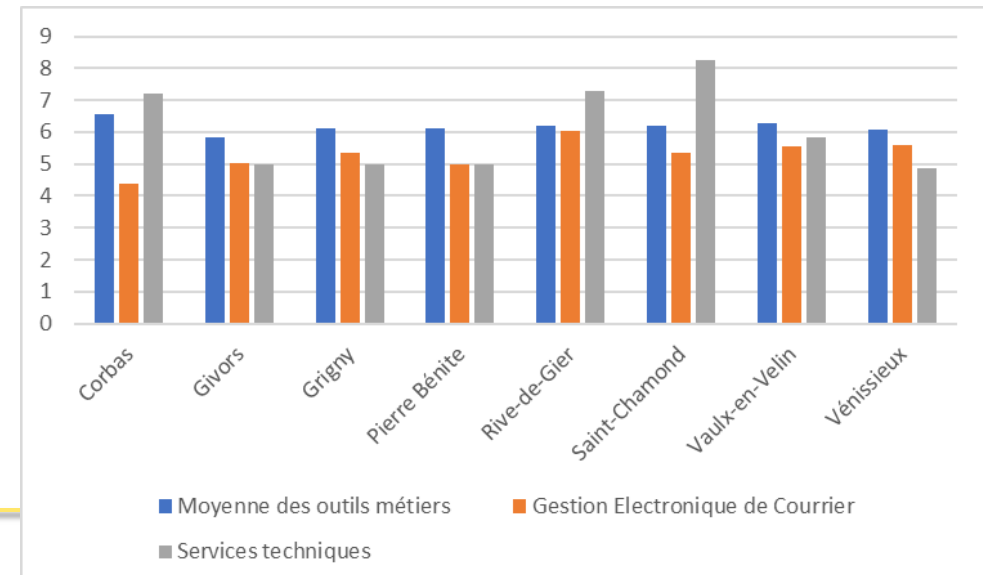
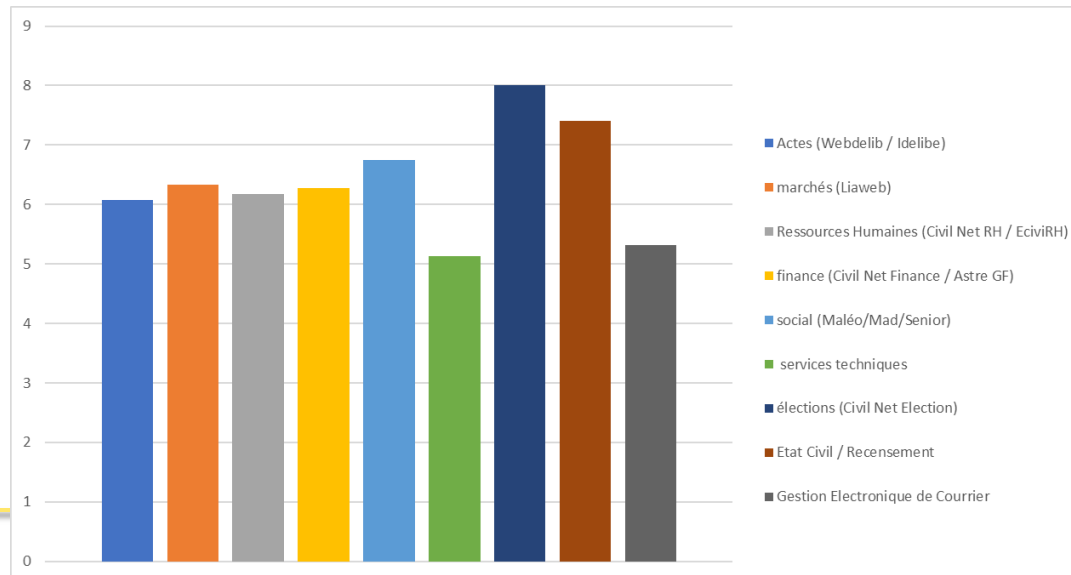
Satisfaction détaillée

- Outils métiers et outils collaboratifs obtiennent globalement une meilleure note que les services et les outils de dématérialisation
- Les outils collaboratifs sont moins appréciés par les agents ayant un usage intensif du numérique
- La satisfaction de Grigny est à renforcer, notamment sur les services



Outils Métiers

- Les outils métiers « verticaux » (Election, Etat Civil et social) sont les outils les plus appréciés
- La gestion de courrier et la gestion des services techniques sont les outils métiers posant en général plus de difficultés, pour essentiellement des raisons d'ergonomie
- La GEC Maarch pose un problème de satisfaction à Corbas, elle n'est pas utilisée par Vaulx et Vénissieux qui utilisent leurs propres solutions. Cela confirme une difficulté déjà identifiée pour laquelle un projet de refondation de l'ergonomie est en cours.
- Le gestion des services techniques ATAL n'est pas en production à Grigny, Pierre Bénite et Vénissieux qui utilisent leurs propres solutions; elle donne un haut niveau de satisfaction à Corbas, Rive de Gier et St Chamond où un référent métier est identifié et joue le rôle du sponsor



Outils Métiers

- Les services référents des outils métiers accordent une note élevée aux outils métiers qu'ils utilisent. Leur note sur leurs produits sont largement supérieures à la note d'ensemble du produit.
- Le logiciel de gestion des services techniques obtient une note par les services techniques légèrement inférieure à la note d'ensemble.
- Les services utilisateurs centraux des outils métiers accordent une note

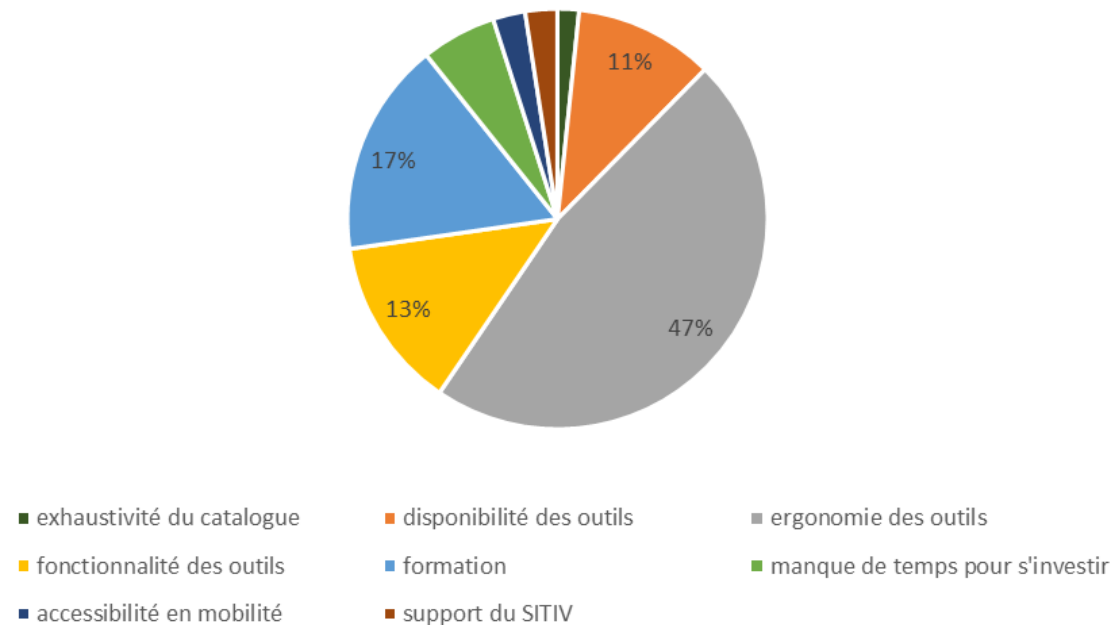
	Nb réponses	Webdelib / Idelibe	Marchés (Liaweb)	Ressources Humaines	Finance	services techniques	logiciel social	Courrier	élections	Etat Civil
note moyenne de l'ensemble des services	485	6,41	6,00	6,82	6,66	6,50	6,21	5,19	6,22	6,88
Affaires Générales	19	7,22	5,00	6,67	6,20	8,33		6,33	6,20	7,17
Archive	4	7,00			8,50	10,00		5,67		
Autre	91	5,70		5,69	6,54	6,22	8,00	5,38	6,50	6,75
CCAS	29	6,50		7,00	6,88	8,00	6,29	4,00		
Communication	13	7,00			4,67	7,00		1,00		5,00
Culture	66	7,06		7,11	6,72	6,17	7,00	4,75		
Développement	1				4,00			5,00		
DSI	5	7,00		5,00	6,67	7,00		6,00		
Education	62	5,53		7,60	5,90	5,73	1,00	4,35	1,00	1,00
Environnement	11	6,40		6,50	6,50	7,00		4,00		
Finance	24	7,50		8,00	7,45		8,00	5,30		
Marché	4	6,33	6,00	8,00	8,00			5,67		
Police municipale	13	5,50	4,00	7,33	7,00	7,50	5,00	6,00	5,00	5,00
Population	15	8,00	7,00	8,00	7,50	6,00	8,00	7,00	8,20	7,82
Prévention Sécurité	17	7,00		7,00	5,00			6,60		
Ressources Humaines	37	7,11		6,88	6,80	6,67		5,29	1,00	
Service Technique	39	6,00	7,50	7,10	7,15	6,30		5,54	7,50	7,00
Sports	19	6,57	5,00	5,80	6,09	6,50	5,00	4,50	5,00	5,00
Urbanisme	16	6,17			7,50	7,00		4,82		



Outils Métiers

- 121 commentaires (485 répondants – 25%)
- Les principales demandes portent sur l'ergonomie (47%), la formation (17%), les fonctionnalités (13%) et la disponibilité (11%)

Typologie des commentaires sur les outils métiers



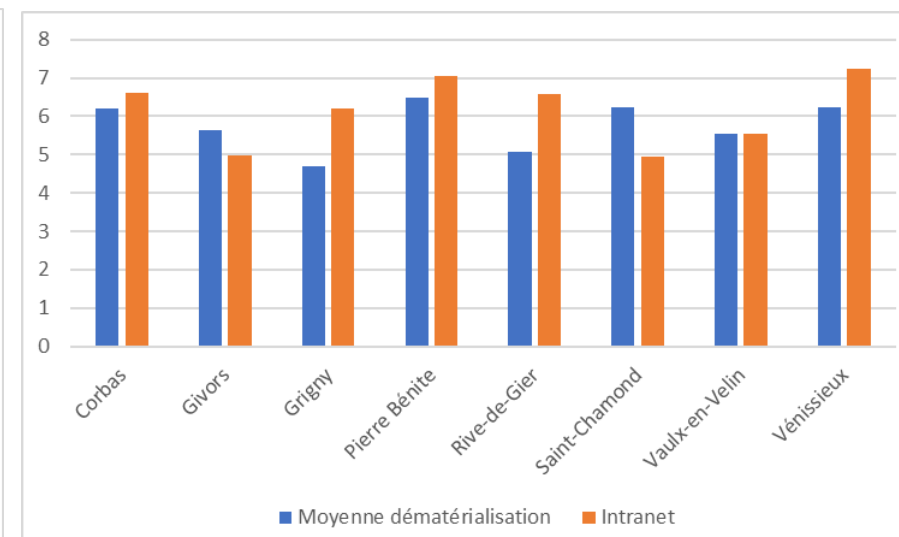
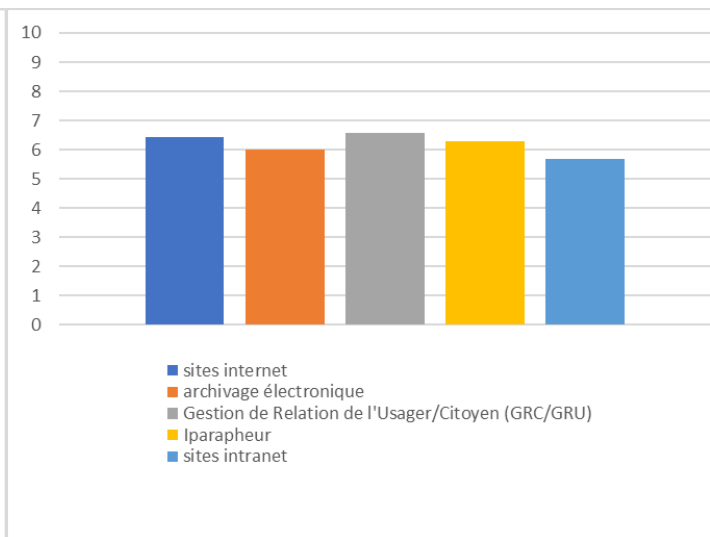
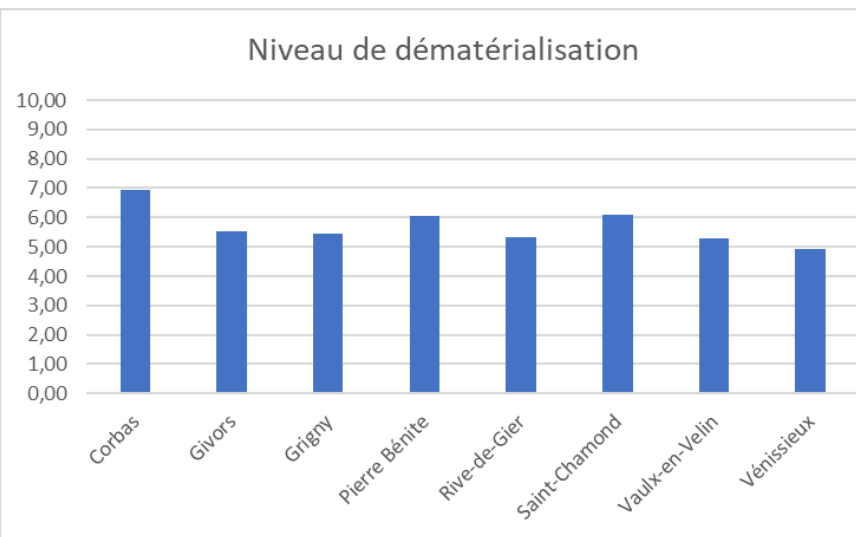
Outils Métiers

ville	fonction	Quels sont pour vous les principaux points d'amélioration des outils métiers ?
Givors	Agent territorial	Ce n'est pas forcément l'outil en lui-même, mais l'utilisation et le temps passé sur ces outils
Vénissieux	Agent territorial	Pour moi l'amélioration serait au niveau de la rapidité des logiciels.
Corbas	Agent territorial	Intuitivité et guidance dans les catégories pour MAARCH Adaptabilité aux réalités de l'organisation (CIVIL RH / annualisation des emplois du temps)
Grigny	Agent territorial	Qu'ils fonctionnent quand nous avons besoin de nous en servir.
Givors	Elu	trop novice dans l'utilisation de l'outil que je découvre à peine
Saint-Chamond	Responsable de service	La production de statistiques pour millésime
Grigny	Responsable de service	Encore débutant sur l'outil, j'ai besoin de me former, de glaner des informations sur un logiciel très complet et donc très complexe

Vaulx-en-Velin	Agent territorial	Dans Astre : graphisme à améliorer et son utilisation n'est pas très intuitive, elle est plutôt complexe
Corbas	Agent territorial	logiciel social à rendre plus ergonomique et plus accessible pour des personnes qui ne le manipule très peu
Vaulx-en-Velin	Agent territorial	Astre: développer des états d'analyse avec une lecture plus directe
Vaulx-en-Velin	Responsable de service	Pour CiviRH, le déploiement d'une gestion décentralisée des congés et absences serait un véritable plus en matière de management.
Saint-Chamond	Agent territorial	Au niveau de Maarch, il serait souhaitable que ce logiciel soit beaucoup plus intuitif, la version 2020 est déjà plus simple au niveau utilisation mais il reste encore à faire des améliorations notamment dans l'intitulé des menus par : pour faire une réponse à un courrier il faut aller dans "pièce jointe", le mot pièce jointe n'est pas adapté
Vénissieux	Responsable de service	faire des mises à niveau de façon régulières
Vénissieux	Agent territorial	Pendant le confinement, j'ai regretté de ne pas avoir accès à Astre depuis chez moi (télétravail), pour l'élaboration et le suivi des bons de commande.
Vénissieux	Elu	transversalité, interopérabilité, nomadisme...

Outils de Dématérialisation

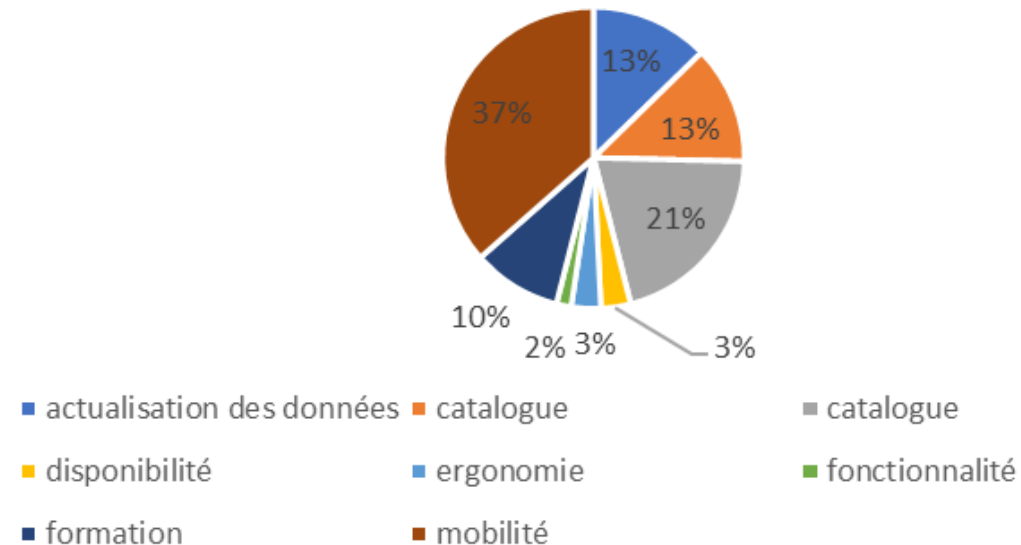
- L'appréciation du niveau de dématérialisation varie de 5 à 7 en fonction des Villes
- Les intranet sont les outils les moins appréciés – En particulier à Givors et à St Chamond où une forte demande d'actualisation des données et de refonte est exprimée



Outils de Dématérialisation

- 63 commentaires (485 répondants - 13%)
- Les principales demandes portent sur la mobilité et le télétravail (37%), l'exhaustivité du catalogue (33%), l'ergonomie (20%), l'actualisation des données (13%) et la formation (10%)

Typologie des commentaires sur les outils de dématérialisation

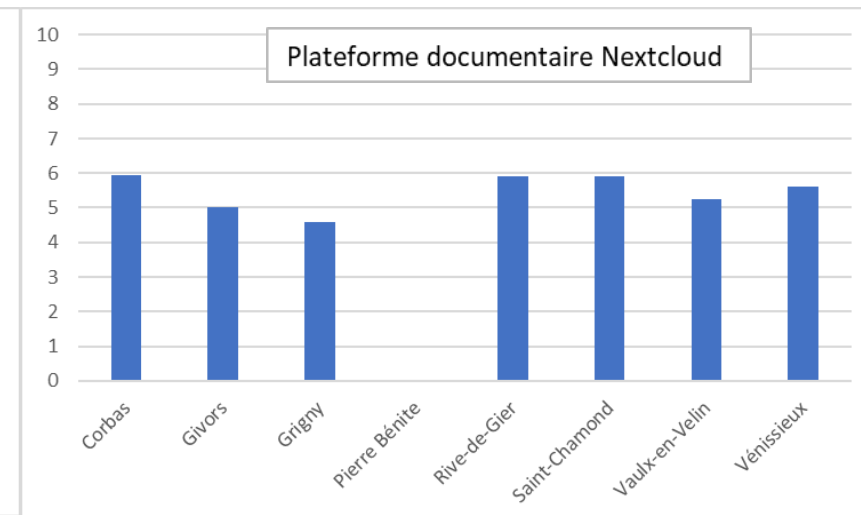
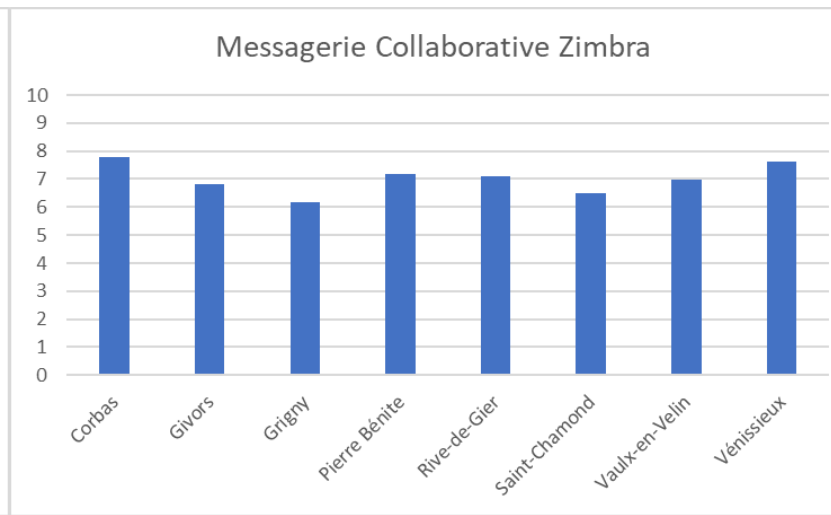
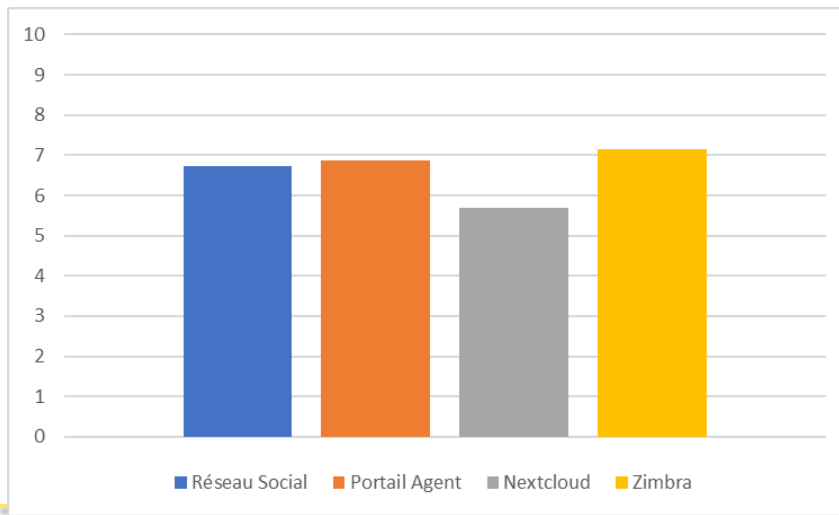


Outils de Dématérialisation

ville	fonction	Quels sont pour vous les principaux points d'amélioration des outils de dématérialisation ?
Vénissieux	Agent territorial	Je découvre qu'il existe un logiciel d'archivage électronique, les agents ne sont pas informés.
Pierre Bénite	Responsable de service	Le visuel s'agissant de l'intranet. Ce dernier semble resté "figé" dans les années 90 !
Vénissieux	Agent territorial	De mieux les faire connaître
Rive-de-Gier	DGS/DGA	faciliter certains usages à partir du matériel personnel. Plus adapté qu'un ordinateur portable en télétravail
Corbas	Agent territorial	L'utilisation des outils sur tablette n'est pas au point. impossible de faire défiler un mail sur tablette ipad
Vénissieux	Agent territorial	Gestion de manière dématérialisé des cas de covid, lien DSHP/DRH
Pierre Bénite	Agent territorial	Ciril congé inaccessible en télétravail .
Vaulx-en-Velin	Agent territorial	plus développer la dématérialisation avec un circuit de signatures électroniques
Vénissieux	Agent territorial	Refonte du site institutionnel et Intranet envisagées
Pierre Bénite	Responsable de service	En matière de télétravail, le principal souci est l'accès au réseau. Nécessité actuellement de faire des copies sur clef et sur bureau... on ne sait plus à la suite quelles sont les dernières versions (celles de sa clef ou celle du serveur commun ?). Idem, les logiciels métiers ne sont pas tous accessibles à distance. C'est bien dommage.
Vaulx-en-Velin	Agent territorial	Les documents utiles à tous sont difficiles à retrouver. Les coordonnées tel des collègues sont rarement mis à jour
Vaulx-en-Velin	Agent territorial	Mettre en place une plateforme pour faire des visio pour nos réunions d'équipe. Equiper le service en matériel(ordinateur et téléphone professionnel) afin de télétravailler à tour de rôle (pas besoin d'équiper tout le monde) mais pouvoir faire du télétravail une fois par semaine pour tout notre administratif (cela représente une part non négligeable de notre travail au quotidien).
Givors	Agent territorial	Il serait judicieux de développer les outils permettant le télétravail, au vu de la crise sanitaire actuelle et des problématiques environnementales.
Grigny	Responsable de service	Besoin de présentation de l'outil as@laé pour l'archivage de nos pièces en marchés publics. J'ai peur qu'aujourd'hui nous ne soyons pas conformes aux bonnes pratiques en matière d'archivage électronique.

Outils Collaboratifs

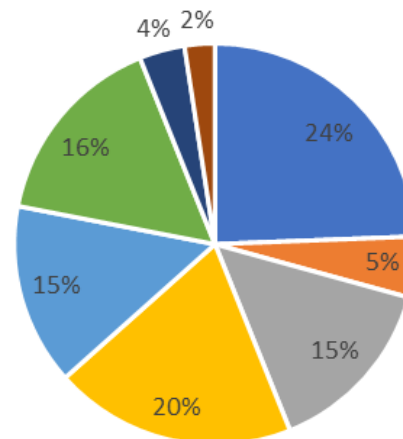
- La messagerie collaborative Zimbra est fortement appréciée, même si quelques reproches d'ergonomie en mobilité lui sont faits, et qu'à Saint Chamond, la migration depuis « outlook » semble poser des problèmes d'appropriation
- Nextcloud obtient une satisfaction moyenne (5,7), la solution n'est pas déployée à Pierre Bénite



Outils Collaboratifs

- 62 commentaires (485 répondants - 13%)
- Les principales demandes portent sur l'ergonomie (26%), la formation (21%), les fonctionnalités (19%) et la disponibilité (19%)

Typologie des commentaires sur les outils de dématérialisation



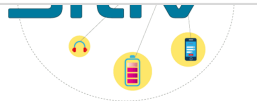
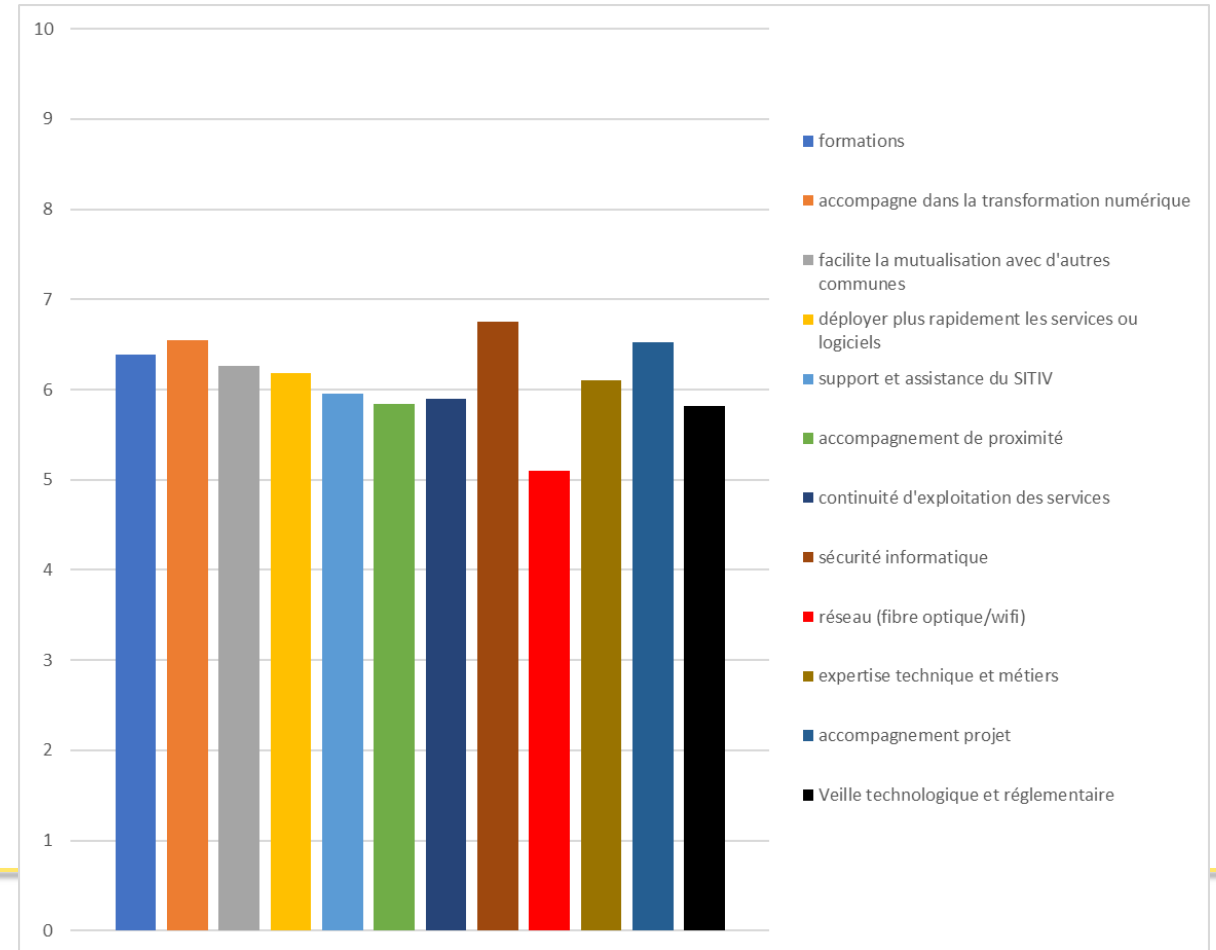
■ actualisation données ■ exhaustivité du catalogue ■ disponibilité
■ ergonomie ■ fonctionnalité ■ formation
■ mobilité ■ support

Outils Collaboratifs

ville	fonction	Quels sont pour vous les principaux points d'amélioration des outils métiers ?
Saint-Chamond	Agent territorial	J'arrive à suivre les fonctionnalités de Zimbra mais ce n'est pas du tout pratique. Outlook était beaucoup plus simple d'utilisation, il faudrait s'en inspirer. Il y a beaucoup de bugs techniques.
Corbas	DGS/DGA	trop d'outils nexcloud pas facile a utiliser
Vaulx-en-Velin	Responsable de service	- possibilité de synchroniser Zimbra avec Google agenda - possibilité d'accéder aux spams - création de plateforme collaboratives type google drive permettant une interaction à distance et en temps réel - usage d'un outil gestion de projet type Trello ou Slack
Saint-Chamond	Responsable de service	ZIMBRA me parait moins pratique d'outlook
Grigny	Elu	Avoir une plateforme mail compatible avec les téléphone portable.
Vaulx-en-Velin	Agent territorial	recherche sur mots clés ou exp pas top. Importation de contact ext pas possible
Vénissieux	Agent territorial	L'interface NEXTCLOUD ne correspond que très peu au standard visuel et fonctionnel du pack office "classique". Ça ralentit considérablement les travaux à y réaliser. Par ailleurs, cette interface s'avère très lente à l'usage.
Vaulx-en-Velin	Agent territorial	Zimbra n'est pas adapté aux messages les plus lourds . Bloque parfois la transmission de documents
Givors	Agent territorial	augmentation de la capacité de stockage de Zimbra
Rive-de-Gier	DGS/DGA	Nextcloud: impossibilité d'usage en collaboratif car trop lent. Usage possible pour le stockage de documents partagés.
Vaulx-en-Velin	Agent territorial	Messagerie: besoin d'augmenter la capacité de stockage des mails possibilité d'envoyer des documents scannés directement de leur réception vers un nouveau message. En cliquant dessous, possibilité d'ouvrir un nouveau message.
Givors	Responsable de service	Pour zimbra, l'outil recherche mail est peu performant, de même que les options de tri mail, la navigation dans l'outil calendrier est malaisée. Le site intranet est trop peu mis à jour et sous-utilisé.
Vénissieux	Agent territorial	Recevoir des informations précises pour mieux utiliser ces outils et leurs fonctionnalités.
Vénissieux	Responsable de service	Au niveau de Zimbra, les recherches sont pas très pratiques pour retrouver un message.
Vaulx-en-Velin	Responsable de service	En attente des solutions collaboratives non déployées sur la commune
Grigny	Elu	Problème au niveau de Zimbra sur mobile, impossibilité de lire le mail entièrement (faire défiler).
Vaulx-en-Velin	Agent territorial	Manque application smartphone Développer le nextcloud
Vénissieux	Agent territorial	Messagerie : pouvoir disposer de fonctionnalités comme dans OUTLOOK
Saint-Chamond	Responsable de service	Zimbra : l'enregistrement des mails difficiles Nextcloud : pas de connaissances +pas formation déployée mais une utilisation serait appréciée
Vénissieux	Agent territorial	Améliorer l'aspect fonctionnel des outils Zimbra n'est pas optimal pour gérer les mails et le calendrier Il n'est pas possible de travailler directement sur Nextcloud (très long, saisie interminable car inversion des lettres, et incursions d'écriture ...), obligation de télécharger et téléverser les outils, ce qui n'est pas le but premier d'un outil collaboratif

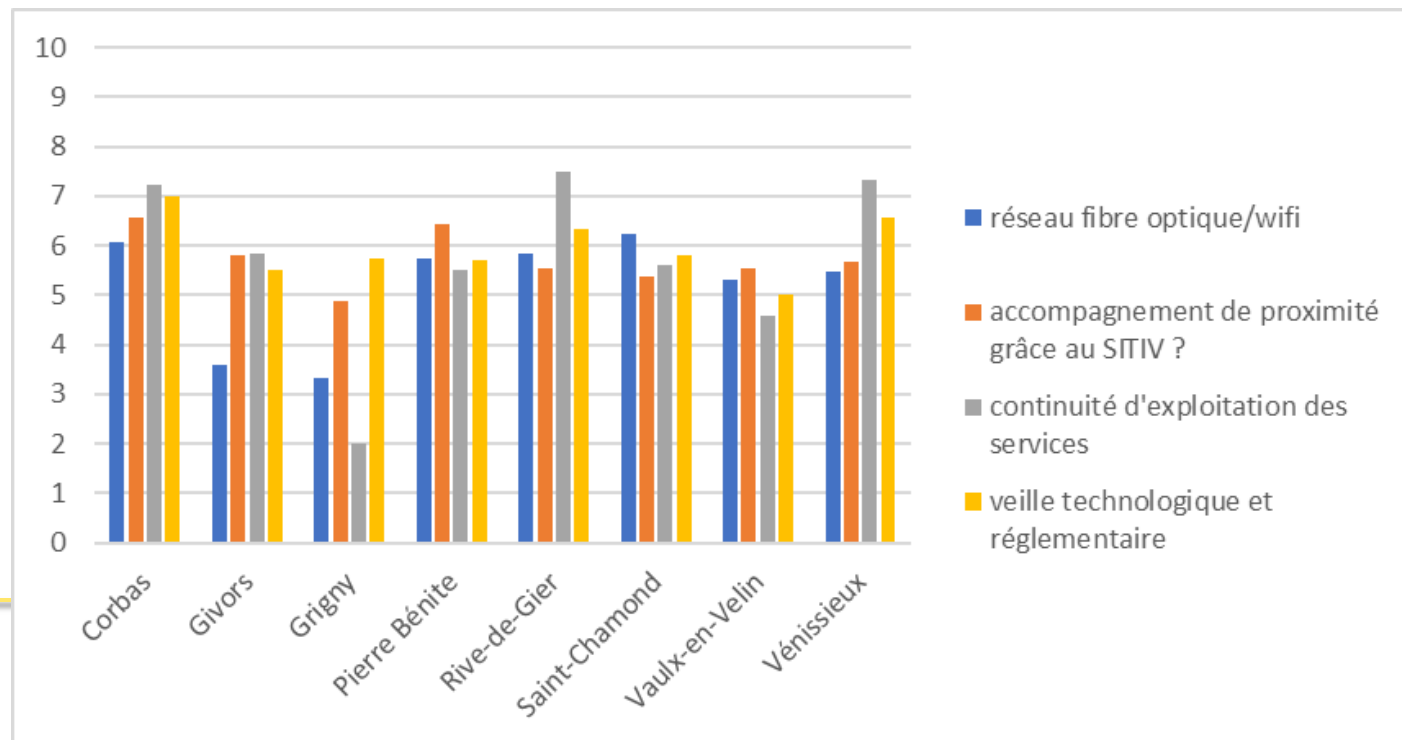
Services du SITIV

- La note moyenne sur l'ensemble des services est de 6,07
- Les utilisateurs sont satisfaits de la sécurité informatique et de l'accompagnement
- Le niveau de qualité du réseau global est à peine satisfaisant
- Nextcloud obtient une satisfaction moyenne (5,7), la solution n'est pas déployée à Pierre Bénite



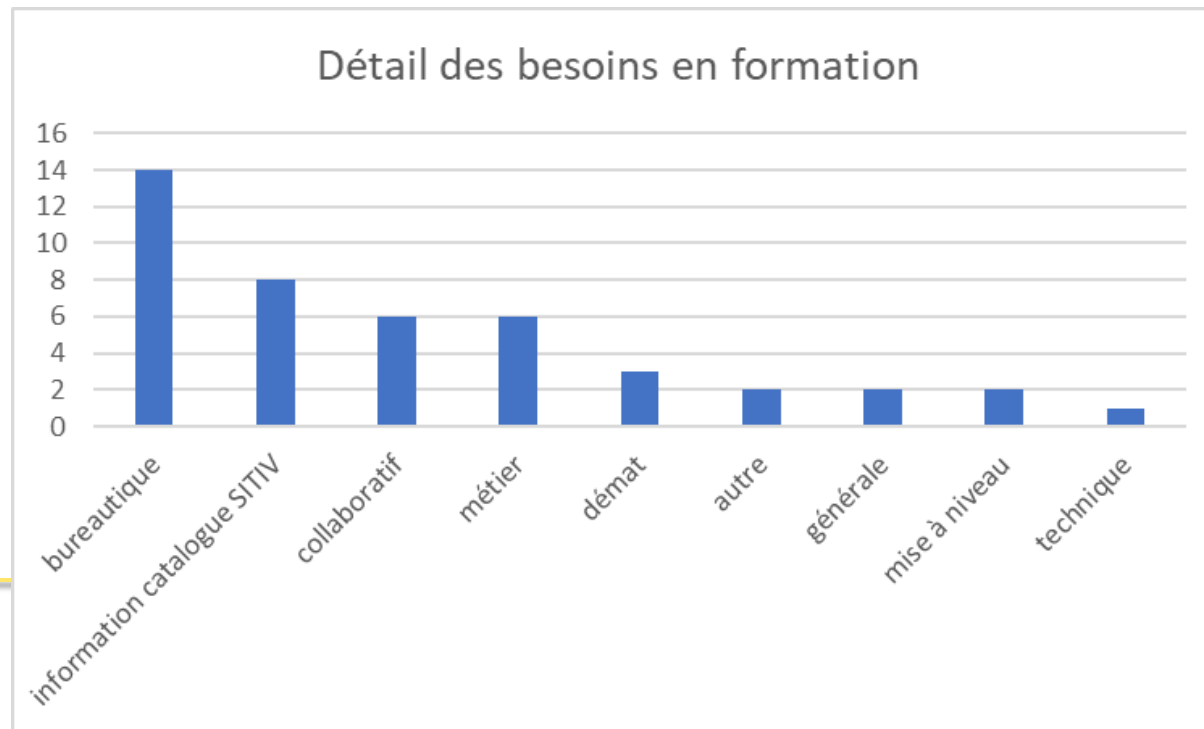
Services du SITIV

- Une insatisfaction réseau et wifi plus importante à Givors et Grigny
- L'accompagnement de proximité et la continuité d'exploitation des services sont jugés insuffisants à Grigny et Vaulx en Velin



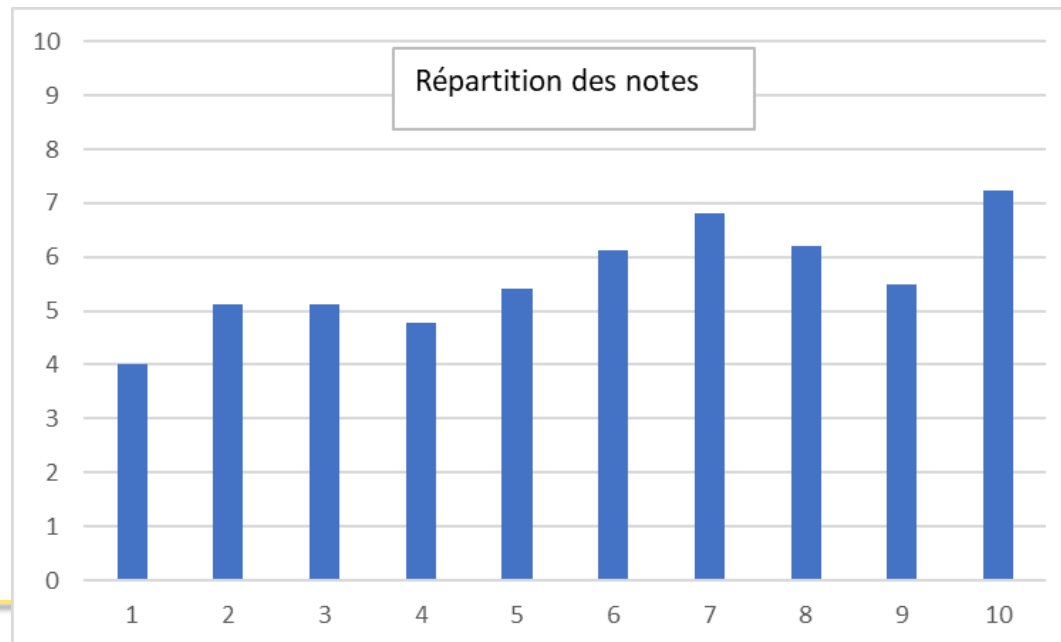
Catalogue de formation

- 60 demandes (sur 485 répondants) de formation sont exprimées
- L'essentiel des demandes sont en bureautique
- Des agents expriment la méconnaissance du catalogue de formations du SITIV



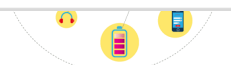
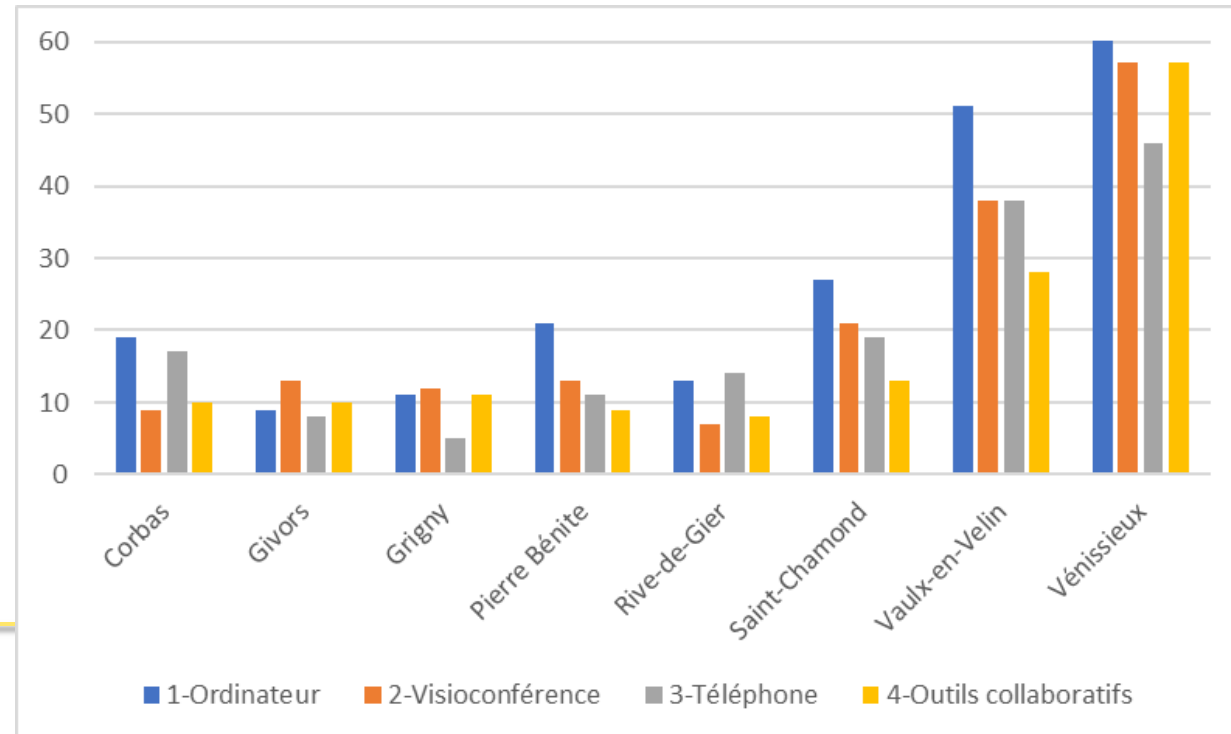
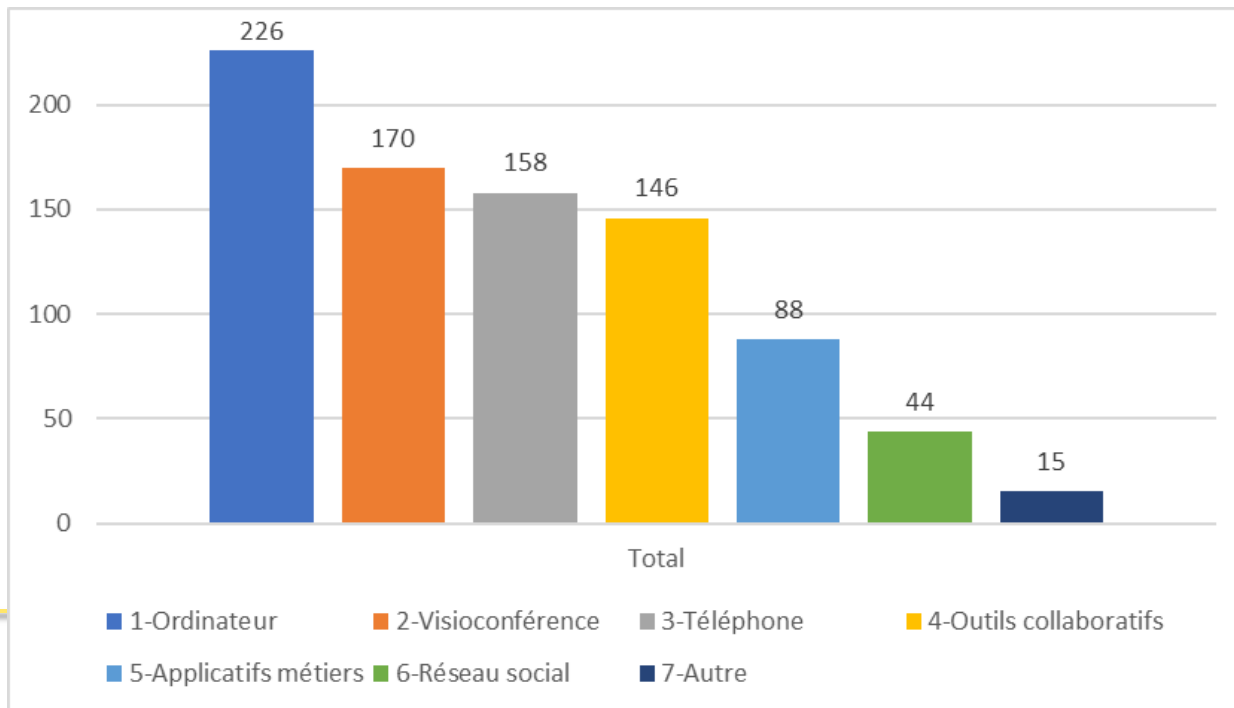
Satisfaction Télétravail

- 76% des répondants accordent une note supérieure ou égale à 5,
- 24 % des répondants accordent une note inférieure à 5
- De nombreux commentaires, pour les différents outils, pointent le manque d'accessibilité des outils en télétravail et des fonctionnalités à améliorer sur les terminaux mobiles



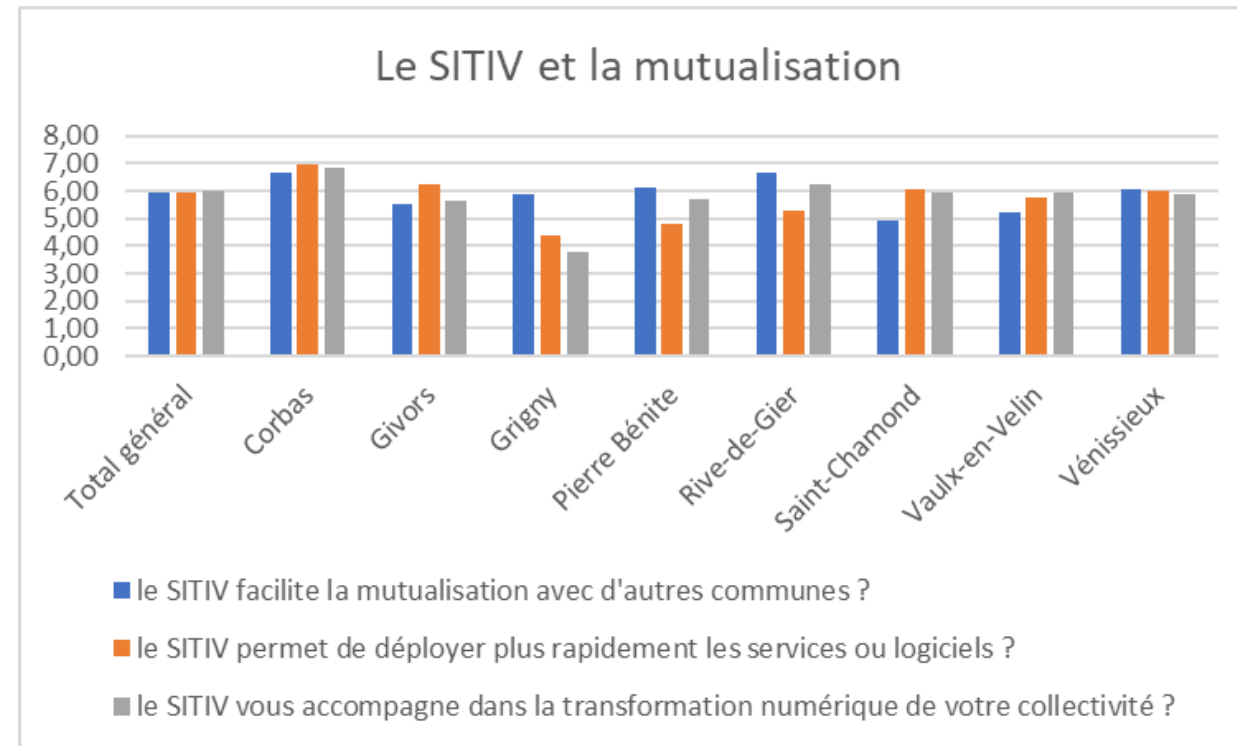
Télétravail : souhaits d'amélioration

- 339 répondants (495 répondants total - voient au moins un axe d'amélioration possible de leurs conditions de télétravail)
- Les plus fortes demandes concernent l'ordinateur (226), la visioconférence (170), la téléphonie (158) et les outils collaboratifs (146)



Le SITIV et la mutualisation

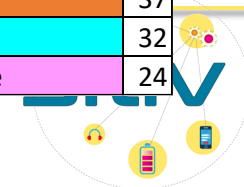
- L'impact positif du SITIV sur la mutualisation entre villes, la rapidité de déploiement et l'accompagnement à la transformation numérique est reconnu par la grande majorité des répondants
- Ce sentiment est moins partagé par les répondants de la ville de Grigny



Attentes des répondants: le TOP TEN par population

- Un classement des attentes logiquement différent selon le positionnement des répondants
- Des attentes communes : accompagnement stratégique, site internet, dématérialisation, outils collaboratifs, matériel, communication, formation, enfance, archive électronique, sécurité des SI

	Attentes Elus	Elu	Attentes DGS	DGS/DGA	Attentes Resp Serv	Responsable de service	Attentes Agents	Agent territorial
1	Accompagnement stratégique	12	Vidéoprotection et gestion des risques	3	Archive électronique	21	Archive électronique	73
2	Site Internet	9	Dématérialisation	2	Outils collaboratifs	21	Dématérialisation	69
3	Dématérialisation	8	Délégué à la Protection des Données	2	Dématérialisation	17	Formation bureautique	65
4	Outils collaboratifs	8	Sécurité des Systèmes d'Information	2	Matériel informatique	15	Matériel informatique	59
5	Matériel informatique	7	réseaux de télécommunication	2	Accompagnement stratégique	15	Outils collaboratifs	49
6	Communication	7	Archive électronique	1	Formation bureautique	11	Centre de formation	47
7	Centre de formation	6	Formation bureautique	1	Centre de formation	11	Communication	44
8	Enfance Jeunesse	6	Outils collaboratifs	1	Communication	10	Enfance Jeunesse	37
9	Sécurité des Systèmes d'Information	5	Enfance Jeunesse	1	Enfance Jeunesse	10	Site Internet	32
10	Ecole Numérique (ENT)	4	Accompagnement stratégique	1	Site Internet	9	Accompagnement stratégique	24



Attentes des répondants: le TOP TEN par ville

- Les attentes sont également homogènes par ville

Attentes Corbas		Attentes Givors		Attentes Grigny		Attentes Pierre Bénite	
1	Enfance Jeunesse	10	Archive électronique	12	Archive électronique	8	Archive électronique
2	Accompagnement stratégique	8	Dématérialisation	11	Enfance Jeunesse	7	Communication
3	Formation bureautique	8	Ecole Numérique (ENT)	9	Délégué à la Protection des Données	6	Dématérialisation
4	Archive électronique	7	Enfance Jeunesse	8	Site Internet	6	Outils collaboratifs
5	Centre de formation	7	Formation bureautique	8	Dématérialisation	5	Formation bureautique
6	Dématérialisation	7	Accompagnement stratégique	7	Formation bureautique	5	Centre de formation
7	Communication	6	Site Internet	6	Matériel informatique	5	Accompagnement stratégique
8	Matériel informatique	6	Centre de formation	5	Accompagnement stratégique	4	Site Internet
9	Outils collaboratifs	5	Délégué à la Protection des Données	5	Communication	4	Vidéoprotection et gestion des risques
10	Site Internet	5	Matériel informatique	5	Centre de formation	3	Centre de support externalisé

Attentes Rive de Gier		Attentes Saint Chamond		Attentes Vaulx en Velin		Attentes Vénissieux	
1	Site Internet	10	Outils collaboratifs	15	Archive électronique	24	Dématérialisation
2	Formation bureautique	8	Archive électronique	12	Dématérialisation	22	Outils collaboratifs
3	Matériel informatique	5	Matériel informatique	12	Matériel informatique	22	Archive électronique
4	Centre de formation	4	Accompagnement stratégique	9	Communication	19	Centre de formation
5	Archive électronique	3	Centre de formation	8	Outils collaboratifs	18	Matériel informatique
6	Communication	3	Dématérialisation	7	Formation bureautique	15	Formation bureautique
7	Gestion Paies et Ressources Humaines	3	Formation bureautique	6	Accompagnement stratégique	7	Communication
8	Accompagnement stratégique	2	Enfance Jeunesse	4	Centre de formation	7	Enfance Jeunesse
9	Dématérialisation	2	Populations : Elections, Etat Civil, Cimetières	4	Site Internet	7	Accompagnement stratégique
10	Enfance Jeunesse	2	Site Internet	4	Enfance Jeunesse	6	Ecole Numérique (ENT)