

ANALYSE DES RÉSULTATS
DE L'ENQUÊTE BUREAUTIQUE
RÉALISÉE EN JUIN 2015

Décembre 2015

Table des Matières

Mise au point et déroulement de l'enquête	3
Profils d'utilisation	5
Suite bureautique utilisée de façon principale	6
Taux de Satisfaction	9
En dehors du Cerema	12
Les besoins bureautiques en mobilité	13
Besoins d'ouverture	15
Agents tournés à l'externe	17
Questionnaire avancé	18
Dernières questions	21
Composition des instances ayant participé à l'élaboration de ce document	22

AVERTISSEMENTS

- Plusieurs graphiques sont exprimés *uniquement* sous forme de pourcentage. Lorsque, dans quelques situations, des populations représentant moins de 100 réponses (i.e. 100% sur un graphique correspond à moins de 100 agents), il est mentionné sur ces graphiques le nombre total de réponses constituant cet ensemble (pages 11 et 20 principalement).
- Les pourcentages sont arrondis, si bien que dans certains cas la somme des pourcentages d'un graphique peut être égale à 99% ou 101% au lieu de 100%
- Le document mentionne dans ses analyses les « agents (du Cerema) » alors qu'en toute rigueur il s'agit des « agents du Cerema ayant répondu à l'enquête ». Toutefois, compte-tenu du fort taux de participation à l'enquête et des échantillons significatifs considérés tout au long de cette analyse, cette approximation a été validée par les différentes instances qui ont participé à l'élaboration de ce document.

Mise au point et déroulement de l'enquête

Origines de l'enquête

Cette enquête a été commandée le 27 novembre 2014 par le *Comité de pilotage stratégique*¹ pour l'évolution de l'infrastructure informatique du Cerema (EIIC).

Cette décision avait été précédée de plusieurs échanges avec les services informatiques du Cerema qui ont alerté sur le fait qu'il existait au sein de leur service une pression importante entre ceux qui soutiennent l'utilisation de LibreOffice comme suite bureautique principale et ceux qui ne s'en satisfont pas et souhaitent que le Cerema passe (ou revienne) à Microsoft Office (MS-Office) dans le cadre d'une politique d'établissement.

Le comité EIIC a considéré que cette question devait être traitée, mais qu'avant de prendre une décision, il convenait d'avoir une vision complète de la situation. Or le point de vue des utilisateurs est fondamental sur ce sujet. Cette enquête a été commandée avec l'objectif d'évaluer les besoins et les usages en matière de suite bureautique.

Préparation du questionnaire et analyse des résultats

La préparation du questionnaire de l'enquête a duré plusieurs mois, sous le pilotage de la DSI. Après que le Comité EIIC en ait fixé le périmètre, les grandes

lignes et les thèmes à aborder, une première version du questionnaire a été discutée au sein du *Comité de Coordination Technique*² (CCT), constitué de membres de la DSI et de représentants des services informatiques dans les DTer/DTec. L'enquête a ensuite été soumise à une quarantaine de « testeurs » proposés par le Comité EIIC et choisis dans un panel varié de profils utilisateurs et de services. Le questionnaire a également été discuté et amélioré lors d'un atelier du séminaire des services informatiques en avril 2015.

Les contributions ont été riches et nombreuses et ont permis d'aboutir à la version finale du questionnaire qui a été proposée à l'ensemble des agents le 8 juin 2015. L'enquête est restée ouverte pendant deux semaines.

Les résultats bruts de l'enquête ont été diffusés à l'ensemble des agents début septembre. Ce document, lui, est le fruit de la réflexion d'un groupe de travail³ qui tend à représenter les acteurs métiers à tous les niveaux de management. Son objectif est de proposer une lecture plus fine des résultats de l'enquête, mais aussi fidèle que possible à ces derniers, et d'essayer de dégager des orientations pour aider à la construction d'une politique en matière de suite bureautique à l'échelle du Cerema.

Taux de Participation

Au total, 1256 agents du Cerema ont répondu à l'enquête, soit environ 40% de l'effectif. Parmi ces réponses, 71% ont

¹ Composition de l'EIIC fournie en Annexe

² Composition du CCT fournie en Annexe

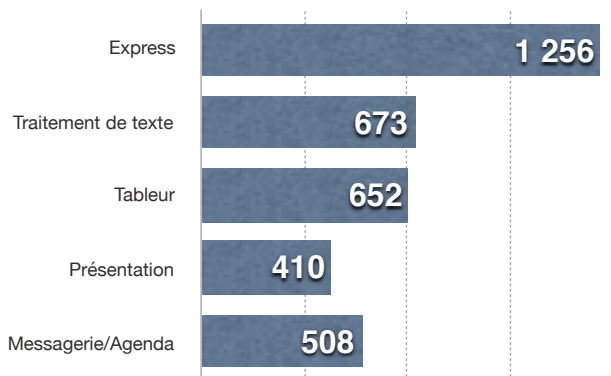
³ Composition du groupe de travail fournie en Annexe

répondu à au moins un questionnaire « avancé » et 21% ont répondu à tous les questionnaires avancés.

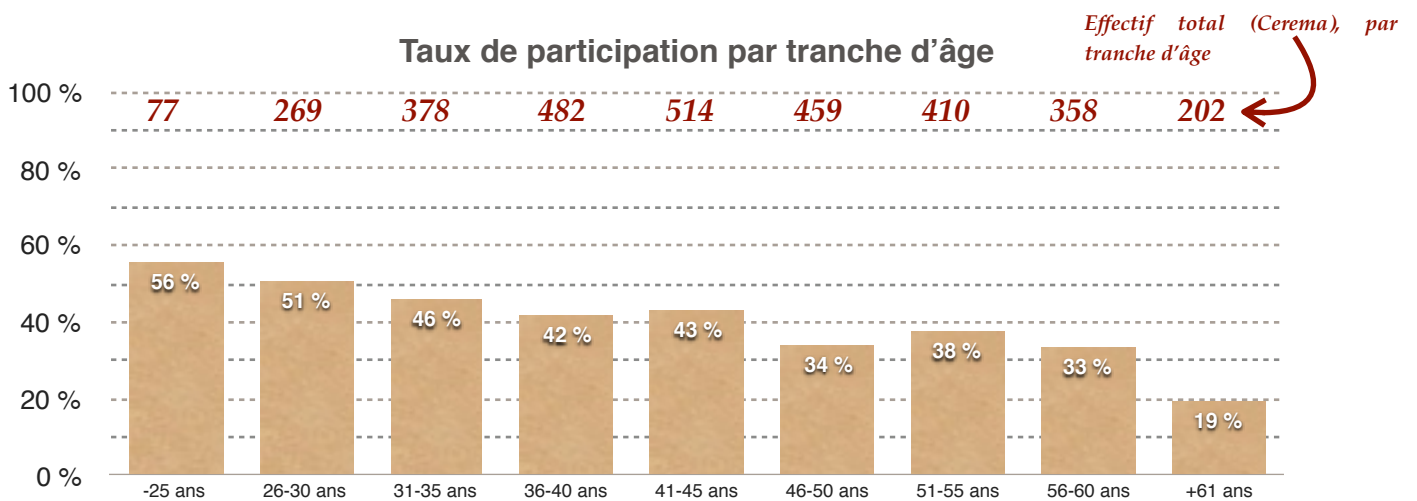
Ce taux de participation démontre l'intérêt des agents pour le sujet traité par cette enquête. Pour beaucoup d'entre eux, la suite bureautique est un de leurs outils de travail principal.

L'ensemble des classes d'âge est représentée, avec un « pic » pour les tranches d'âge entre 36 et 45 ans. Si l'on compare ces chiffres aux effectifs du Cerema, on constate que le taux de participation décroît avec l'âge (le nombre total par tranche d'âge est indiqué dans le graphique ci-dessous au dessus des barres). Les plus jeunes ont répondu à plus de 55% alors que les plus âgés ne sont que 30% environ à avoir participé (et même 20% pour les plus de 61 ans).

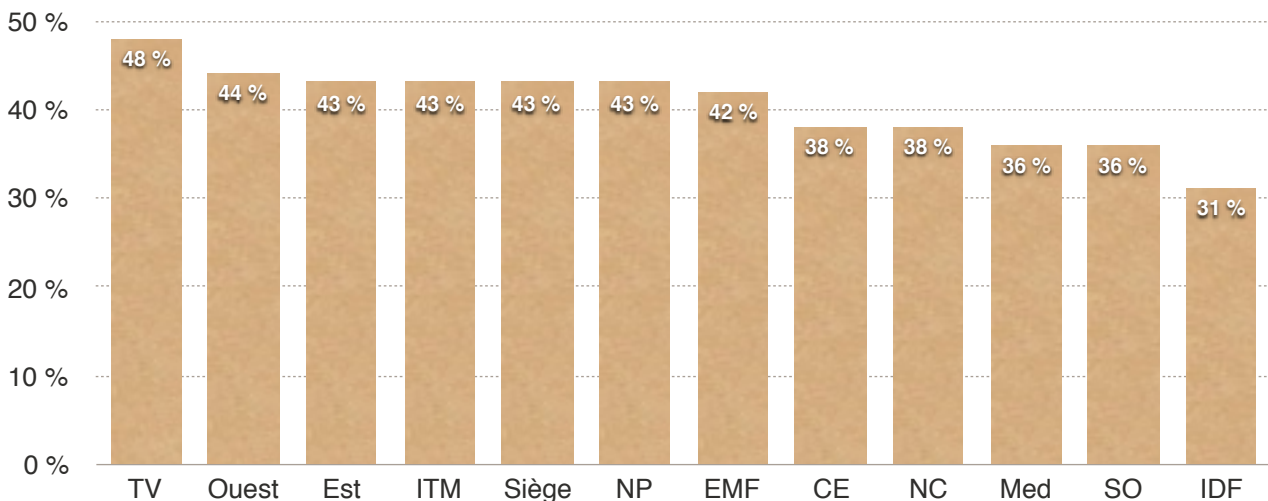
Réponses aux questionnaires express et avancés



Taux de participation par tranche d'âge



Taux de participation par DTer/DTec



Profils d'utilisation

Connaissances des outils bureautiques et besoins

Un peu plus de la moitié des agents (53%) déclare avoir des besoins avancés en matière de suite bureautique, et à peu près autant déclare avoir des connaissances techniques approfondies sur ces outils (50%). Cependant, ce ne sont pas exactement les mêmes. Ainsi, environ 18% des agents ont un niveau de connaissances insuffisant par rapport à leurs besoins et devraient être formés tandis que 15% déclarent avoir des besoins limités, alors qu'ils ont des connaissances approfondies des outils.

On note aussi que 32% des agents déclarent avoir des connaissances limitées mais suffisantes pour leur usage.

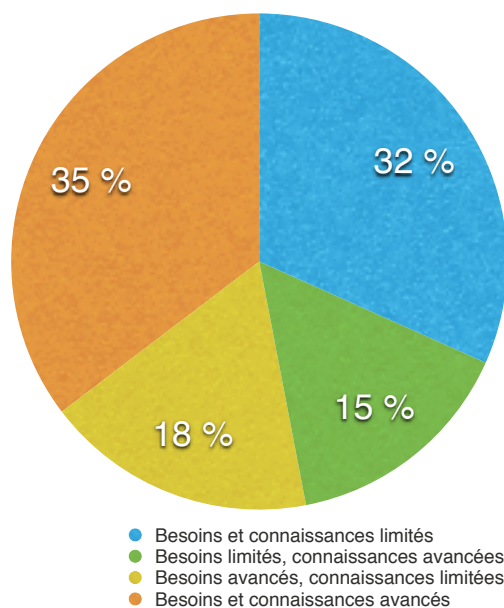
Au moins 18% des agents ont des besoins de formation sur leurs outils bureautiques actuels.

Relations de travail avec l'extérieur

42% des agents déclarent avoir pas ou peu de relations de travail avec des acteurs en dehors du Cerema et du MEDDE/METL. A l'inverse, pour 22% des agents, ces relations de travail représentent plus de 50% de leur activité.

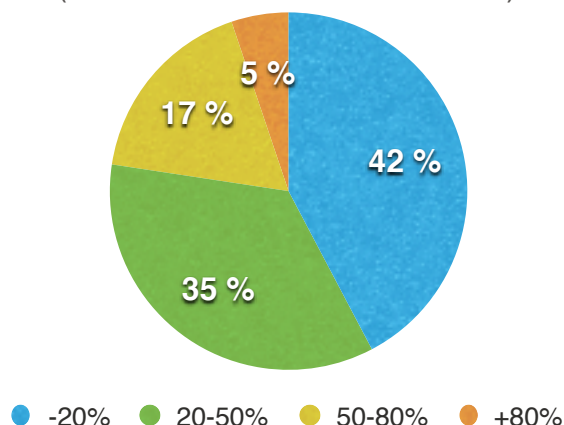
La question des formats d'échange avec l'extérieur se pose donc de façon concrète pour au moins 58% des agents. Cette problématique est évoquée plus loin dans l'analyse.

Connaissances et Besoins des utilisateurs en matière de suite bureautique



Plus de la moitié des agents estime avoir des besoins avancés en matière de suite bureautique.

Pourcentage de l'activité des agents avec des acteurs externes (hors Cerema et MEDDE/METL)



58% des agents ont une part significative de leur activité menée avec des acteurs hors Cerema/MEDDE/METL. Pour 22% des agents, c'est la majorité de leur activité.

Suite bureautique utilisée de façon principale

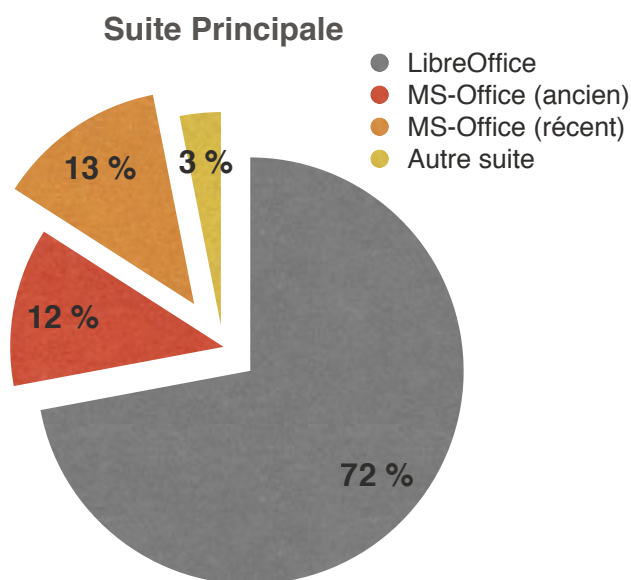
Les places respectives de LibreOffice et Microsoft Office au Cerema

LibreOffice est depuis plusieurs années la suite « officielle » et recommandée du MEDDE. Le Cerema hérite de cette situation. La grande majorité des agents (72%) déclare utiliser LibreOffice comme suite bureautique principale au travail.

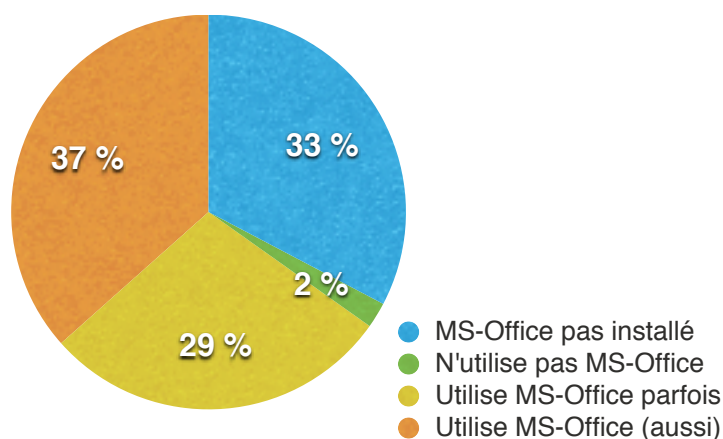
Avant le passage à LibreOffice, la suite retenue était Microsoft Office 2000 ou 2003, que 12% des agents utilisent toujours comme suite bureautique principale.

Les 16% d'agents restants utilisent - de façon dérogatoire - d'autres suites bureautiques, et majoritairement des versions récentes de Microsoft Office.

Parmi les 72% d'agents utilisant principalement LibreOffice, environ 35% n'utilisent *jamais* Microsoft Office (soit 25% du total). Pour la très grande majorité de ces 35%, la raison est que Microsoft Office n'est pas installé sur leur poste. Ces réponses montrent aussi que, lorsque Microsoft Office est installé sur un poste, il est utilisé par l'agent.



(Utilisateur LibreOffice) Utilisez-vous aussi MS-Office (toutes versions) ?



LibreOffice est la suite officielle et majoritairement utilisée au Cerema, toutefois :

- ❖ Environ **75% des agents** utilisent au moins occasionnellement Microsoft Office,
- ❖ **50% des agents** l'utilisent régulièrement,
- ❖ Pour **25% des agents**, Microsoft Office est la suite bureautique qu'ils utilisent de façon principale.

Les raisons de l'utilisation de Microsoft Office comme suite bureautique principale

Les agents qui utilisent Microsoft Office de façon principale le font d'abord parce qu'ils considèrent que c'est « mieux adapté » à leur travail, mais aussi par « obligation ». Dans les « autres » raisons invoquées, on trouve souvent des mélanges des différentes propositions.

Les principaux outils utilisés dans la suite bureautique

Les agents déclarent presque tous (98%) utiliser le traitement de texte et le tableur. Pour 85% d'entre eux, il s'agit des deux outils principaux dans la suite bureautique. Pour 63% des agents, le traitement de texte est l'outil principal, et pour 32%, il s'agit du tableur.

Le troisième outil dans l'ordre d'importance est l'outil de présentation (cité en général en deuxième ou troisième position).

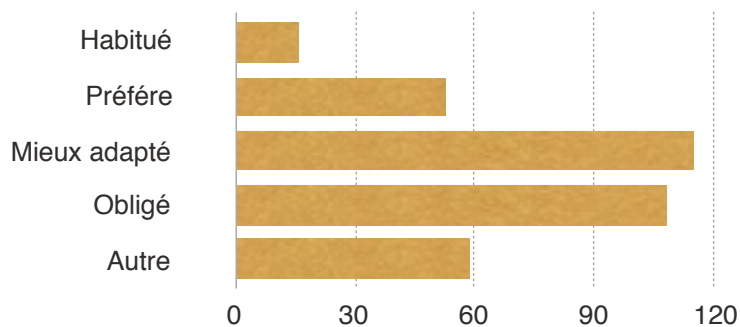
Les autres outils bureautiques

Lorsqu'on demande quels autres outils bureautiques ils utilisent, les agents répondent à près de 80% Adobe Acrobat⁴, à 52% des logiciels de retouche d'image (y compris des retouches « simples ») et à 35% des éditeurs de texte.

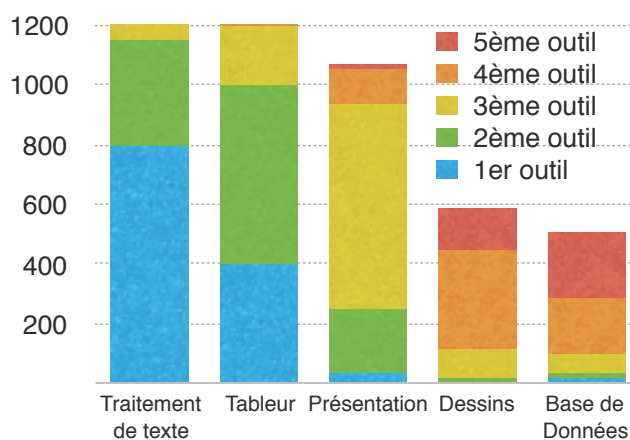
La catégorie « Autre » comporte principalement des logiciels métiers (non-bureautiques).

⁴ Acrobat est un logiciel qui permet de *modifier* des fichiers PDF. C'est un logiciel soumis à licence, qui n'est pas déployé à grande échelle au Cerema. Il est vraisemblable que cette question n'ait pas été bien comprise et que le logiciel « Acrobat » ait été confondu avec « Acrobat Reader », qui est lui largement diffusé et gratuit (mais limité à la *lecture* des fichiers PDF).

(Utilisateur MS-Office) Pourquoi utilisez-vous MS-Office et non pas LibreOffice ?

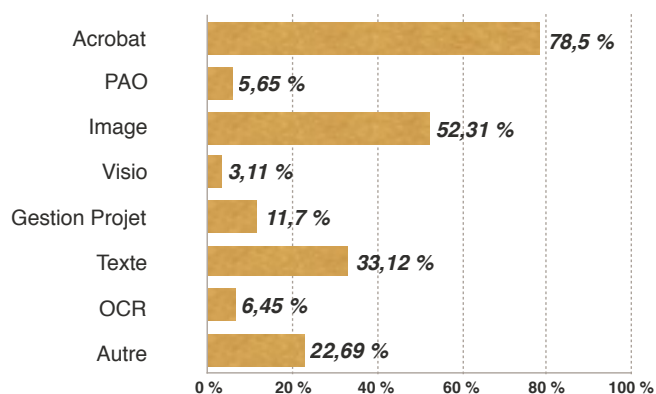


Outils principaux utilisés dans la suite bureautique



98% des agents utilisent le traitement de texte et le tableur et 90% l'outil de présentation qui sont les outils les plus utilisés de la suite bureautique.

Autres outils bureautiques utilisés



Les variations

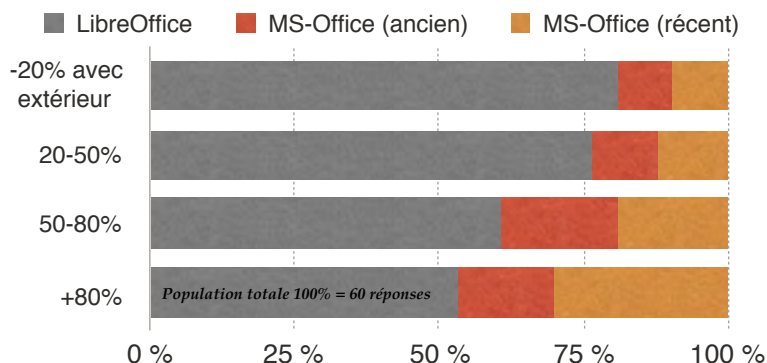
La répartition des agents par suite bureautique principale n'est pas homogène dans tout le Cerema, elle varie de 53% à 91% selon les DTer/DTec.

La corrélation la plus forte que l'on trouve entre le taux d'utilisation de LibreOffice et le profil d'utilisateur est l'exposition vis-à-vis de l'extérieur. Les agents n'ayant pas ou peu de relations avec l'extérieur utilisent LibreOffice à 80% et ceux ayant la plus grande exposition sont à peine 50% à l'utiliser.

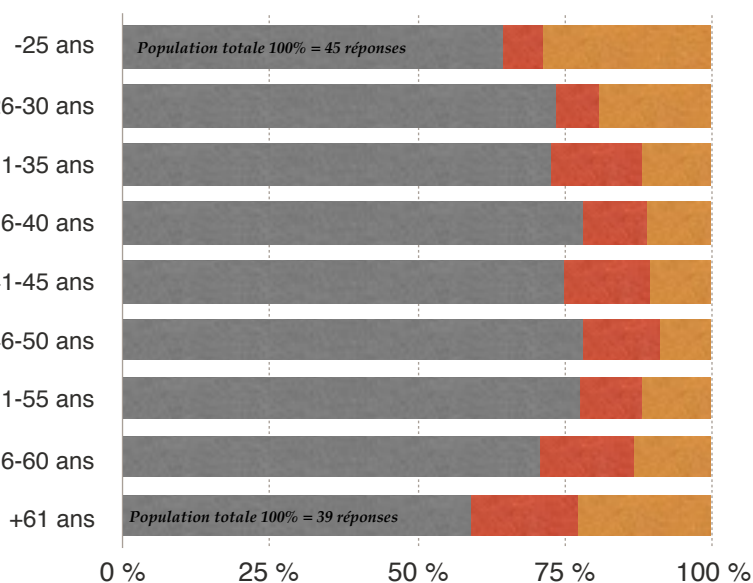
Au niveau de l'âge, on constate que LibreOffice est davantage utilisé comme suite principale chez les 36-55 ans, qui correspondent aux agents qui ont vécu le passage à LibreOffice du MEDDE il y a une dizaine d'années avec des actions de formations importantes. Les plus jeunes sont, plus que les autres, utilisateurs de versions récentes de Microsoft Office, qu'ils ont appris à maîtriser par ailleurs. On retrouve encore beaucoup d'utilisateurs de versions anciennes de Microsoft Office, en particulier à partir de 31 ans et au-delà.

La proportion de Microsoft Office est plus de deux fois supérieure chez les agents ayant des besoins et des connaissances avancés par rapport à ceux ayant à la fois des besoins et des connaissances limités (de 16% à 37%). On note que ces deux critères (besoins et connaissances), pris ensemble, ont des effets qui s'additionnent.

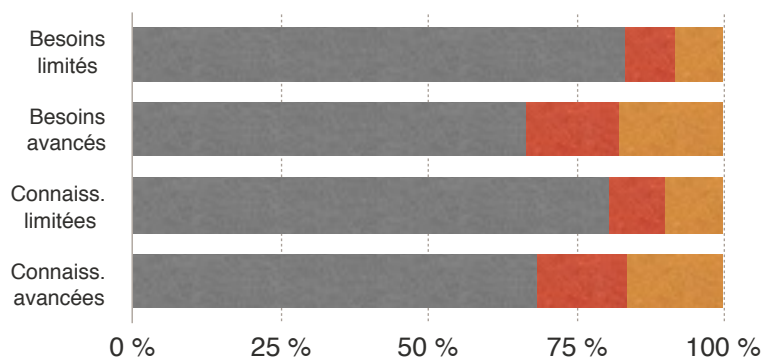
Suite Bureautique principale en fonction de la part d'activité avec des acteurs externes



...fonction de l'âge



...fonction des besoins et connaissances bureautiques



La proportion d'agents utilisant principalement Microsoft Office est **multipliée par deux** pour ceux qui ont des besoins et des connaissances avancés des outils bureautiques ainsi que pour ceux ayant une forte exposition vis-à-vis d'acteurs externes.

Taux de Satisfaction

Satisfaction globale

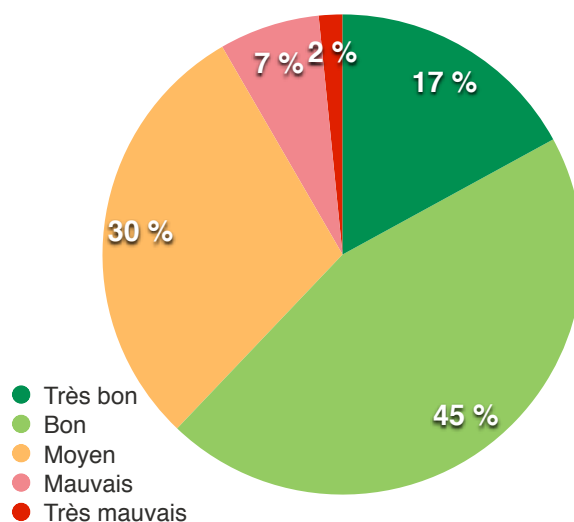
Environ 62% des agents sont satisfaits ou très satisfaits de leur suite bureautique principale au Cerema (respectivement 45% et 17%). Pour les autres, 30% sont « moyennement » satisfaits (niveau de satisfaction décrit dans l'enquête comme « arriver à faire ce que vous avez à faire, mais avec un sentiment d'inconfort ») et 9% sont insatisfaits ou très insatisfaits (respectivement 7% et 2%).

La quantité d'agents qui ne sont pas satisfaits est importante, de l'ordre de 40%, et bien que la majorité de ces « non-satisfaits » s'estiment simplement dans une situation d'inconfort, cette situation est préoccupante.

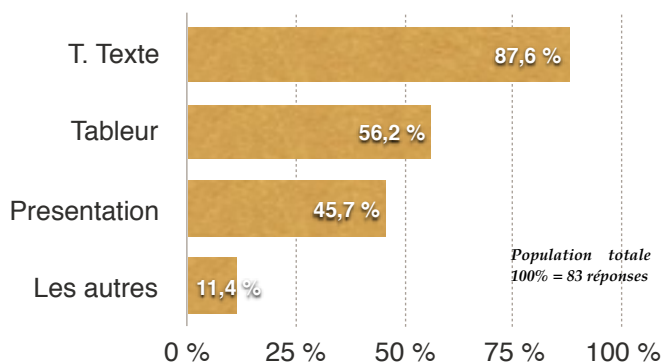
Lorsque l'on demande aux 83 agents insatisfaits (représentant 9% du total) sur quel(s) outil(s) de la suite bureautique ils sont le plus insatisfaits, ils répondent d'abord le traitement de texte (87%), puis le tableur (56%) et l'outil pour les présentations (45%).

Les verbatims laissés par les agents insatisfaits⁵ pointent, parfois avec virulence, des problèmes de stabilité, de compatibilité au niveau des formats et de bogues. Ces récriminations visent en particulier LibreOffice.

Satisfaction utilisateur



Outil(s) suscitant la plus grande insatisfaction



Près de 40% des agents sont en situation d'inconfort ou insatisfaits par leur suite bureautique principale.

⁵ Consultables dans le document « Résultats bruts de l'enquête bureautique », au niveau des verbatims de la question numéro 12.

Influence de la suite bureautique principale sur la satisfaction

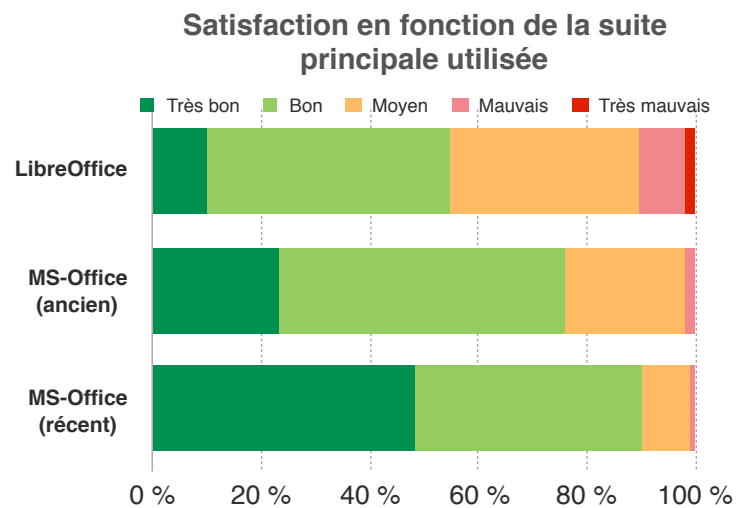
La satisfaction des agents varie fortement selon les situations, et notamment selon la suite bureautique principale utilisée.

Les agents satisfaits sont en plus faible nombre parmi les utilisateurs de LibreOffice (55%). Il y en a davantage chez les utilisateurs d'anciennes versions de Microsoft Office (75%), mais la proportion la plus importante se trouve chez les utilisateurs de versions récentes de Microsoft Office (90%).

Parmi les agents satisfaits, la proportion de « très satisfaits » suit également cette tendance. La proportion est de 18% pour LibreOffice, 31% pour les anciennes versions de Microsoft Office et 54% pour les versions récentes.

On note aussi que la grande majorité des agents « insatisfaits » utilise LibreOffice (dont la totalité des agents « très insatisfaits »).

Etant donné la difficulté d'obtenir au Cerema une version récente de Microsoft Office, il est logique que les agents obtenant cette dérogation soient dans un premier temps satisfaits de pouvoir en bénéficier. Toutefois, si l'outil n'était pas à la hauteur de leur attente, ils ne devraient pas s'estimer « satisfaits », et encore moins « très satisfaits » de leur suite bureautique.



Le taux de satisfaction est fortement lié à la suite bureautique principale. 90% des utilisateurs de versions récentes de Microsoft Office sont satisfaits (dont plus de la moitié est très satisfaite).

Influence du Profil d'utilisateur

La satisfaction des agents varie en fonction de leurs besoins en matière d'outils bureautiques. Elle varie aussi en fonction des connaissances, mais de façon moins sensible.

La tendance générale est que tous les agents sont davantage satisfaits par Microsoft Office, en particulier les versions récentes. Toutefois, cette tendance est plus forte lorsque les besoins sont avancés. A contrario, la satisfaction vis-à-vis de LibreOffice est sensiblement meilleure pour les agents aux besoins limités en matière bureautique que pour ceux aux besoins avancés.

Les agents qu'il conviendrait de mieux former (besoins avancés, connaissances limitées), sont plus satisfaits avec Microsoft Office. Il est à noter qu'il s'agit du profil dont le taux de satisfaction de LibreOffice est le plus faible (37%)

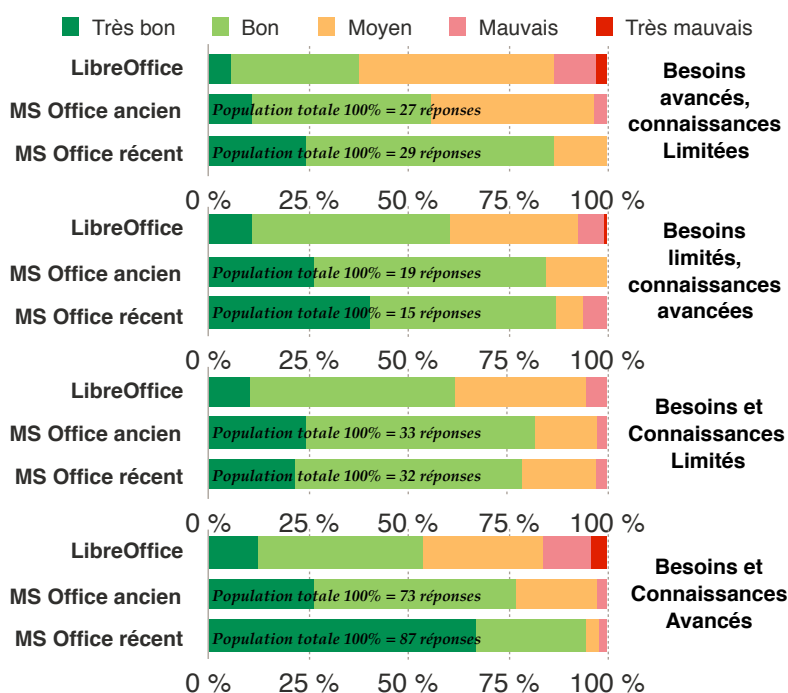
Influence de l'exposition

En ce qui concerne l'exposition à l'externe, là aussi la tendance est systématiquement favorable aux versions récentes de Microsoft Office.

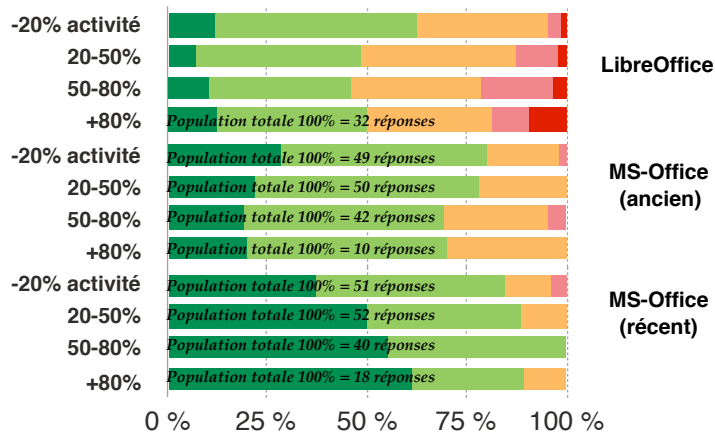
La satisfaction a tendance à décroître avec l'exposition à l'extérieur pour LibreOffice (elle est plutôt élevée pour les agents tournés vers l'interne). Pour les versions récentes de Microsoft Office, c'est la dynamique inverse, c'est-à-dire que la satisfaction croît avec l'exposition à l'extérieur.

On note aussi l'insatisfaction qui se concentre et s'intensifie au niveau de LibreOffice, au fur et à mesure que les agents sont en contact avec l'extérieur.

Satisfaction des agents selon leur niveau de besoin/connaissance et leur suite principale



Satisfaction des agents selon leur exposition externe et leur suite principale



La satisfaction/grande satisfaction des agents avancés en bureautique ou tournés vers l'externe est nettement supérieure avec les versions récentes de Microsoft Office.

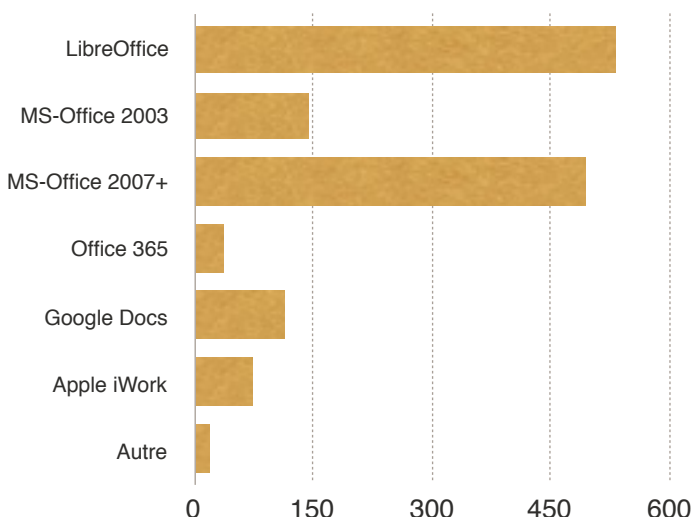
En dehors du Cerema

Dans le cadre privé, toutes versions confondues, c'est Microsoft Office qui est la suite la plus utilisée par les agents (65,5%), suivie par LibreOffice (51,8%) puis GoogleDocs (11%) et Apple (7%). Il est à noter que les versions de Microsoft Office les plus utilisées sont les versions récentes (supérieures à 2007).

Plus d'un tiers des agents (38%) ayant déclaré LibreOffice comme suite bureautique principale ne l'utilise pas du tout dans le cadre privé. L'inverse n'est pas vrai : les agents ayant déclaré utiliser Microsoft Office dans le cadre professionnel l'utilisent aussi dans le cadre privé (dans plus de 95% des cas).

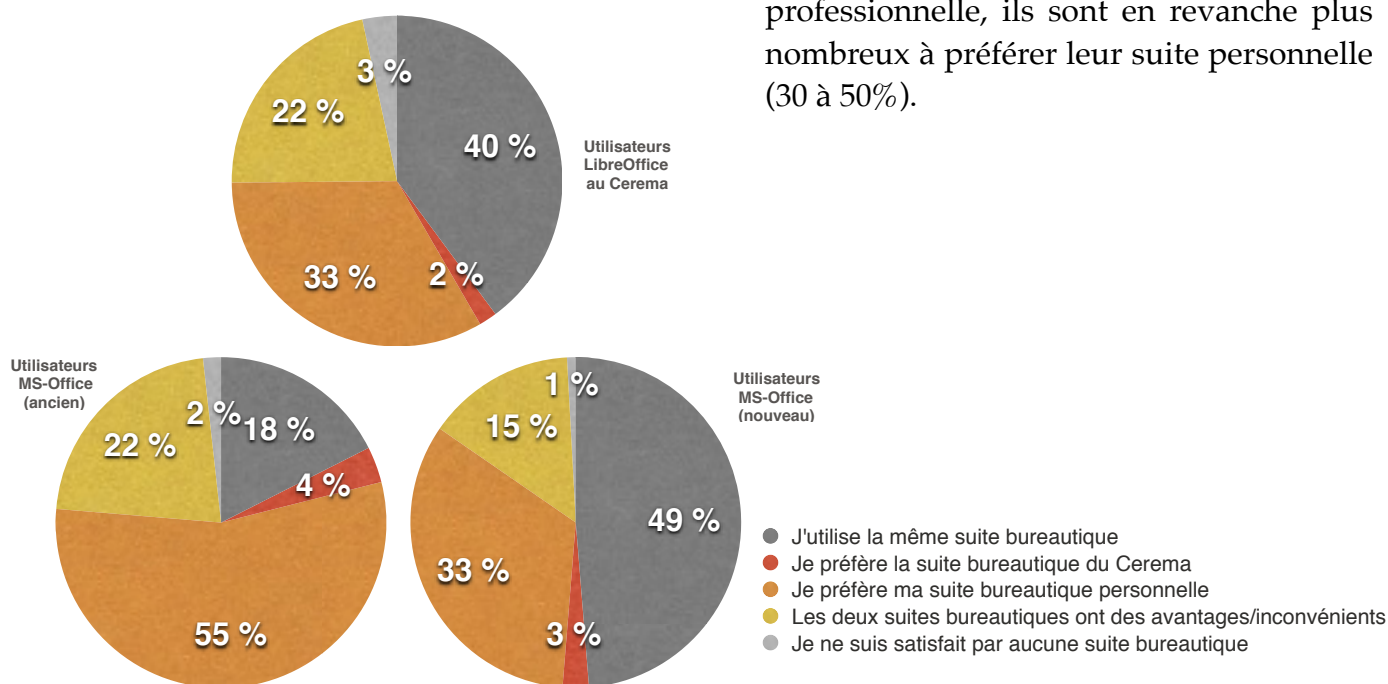
40% des utilisateurs de LibreOffice au Cerema l'utilisent aussi chez eux.

Suite(s) bureautique(s) utilisée(s) à titre privé



Microsoft Office est la suite bureautique la plus utilisée par les agents dans le contexte privé.

Comparaison de l'utilisation des suites privées et de celle du Cerema



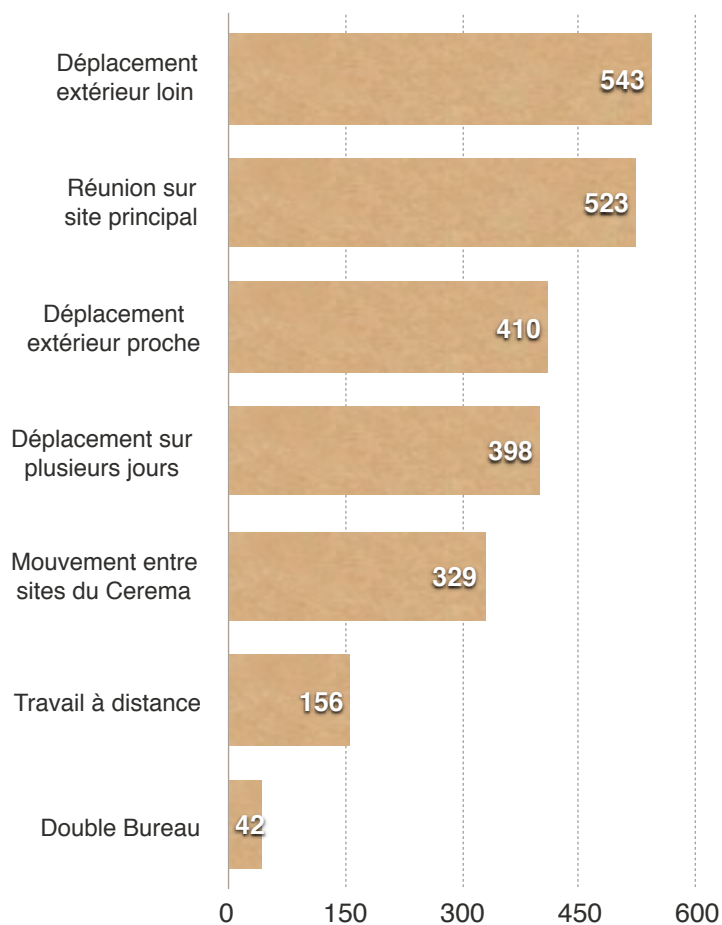
Les besoins bureautiques en mobilité

Situations de mobilité et fréquence

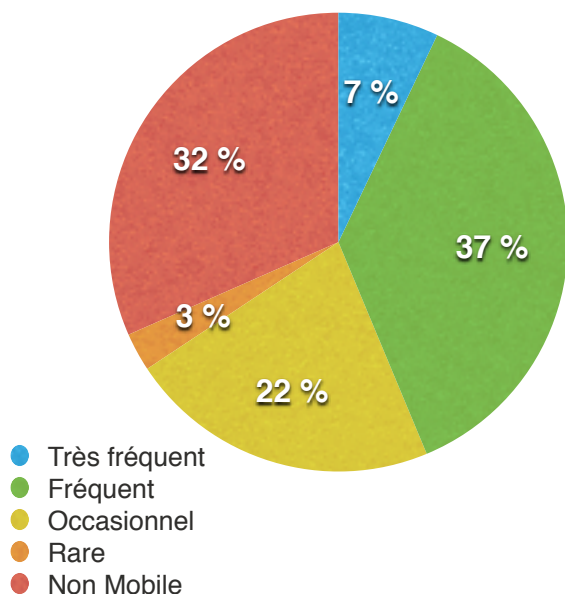
70% des agents déclarent être *régulièrement* en situation de mobilité. Les situations les plus fréquemment évoquées sont les réunions ou les déplacements à l'extérieur, loin du bureau (40% des agents), viennent ensuite les déplacements à proximité du bureau et les missions longues sur plusieurs jours (30%) ainsi que les déplacements entre sites du Cerema (25%). Les situations de double bureaux ou de travail à distance sont évoquées par 15% des agents.

Sur ces agents en situation de mobilité, 64% déclarent l'être fréquemment ou très fréquemment (au moins une fois par semaine).

Situations de mobilités les plus fréquentes



Fréquence des situations de mobilité



68% des agents sont régulièrement en situation de mobilité et 44% le sont au moins une fois par semaine.

Besoins bureautiques associés

Les services les plus sollicités en situation de mobilité sont l'accès aux emails/agenda (80%) et être joignable au téléphone (51%). Ensuite, les agents souhaitent disposer d'une copie locale de leurs fichiers bureautiques (43%) et avoir accès à l'Intranet (35%).

Environ 35% des agents en situation de mobilité souhaiteraient avoir un accès en « temps réel » à leurs fichiers, c'est-à-dire être capable de suivre les modifications d'un fichier lorsqu'ils sont en déplacement, ce qui correspond aussi à la proportion d'agents souhaitant pouvoir travailler à distance.

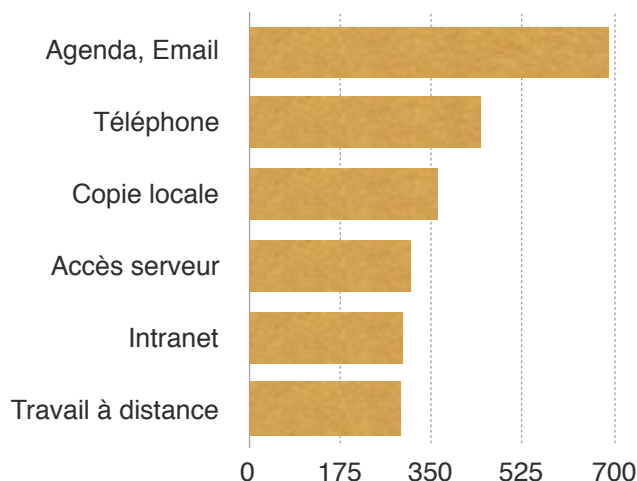
A noter aussi que 43 agents (5%) se déclarent intéressés par la totalité des fonctionnalités tandis que 33 autres (4%) disent n'avoir aucun besoin spécifique (bien qu'ils déclarent être régulièrement en mobilité).

Attente vis-à-vis des smartphones

Au niveau de l'utilisation des smartphones, 52% des agents utilisent un smartphone pour des besoins professionnels (proportion de 60% de BYOD⁶).

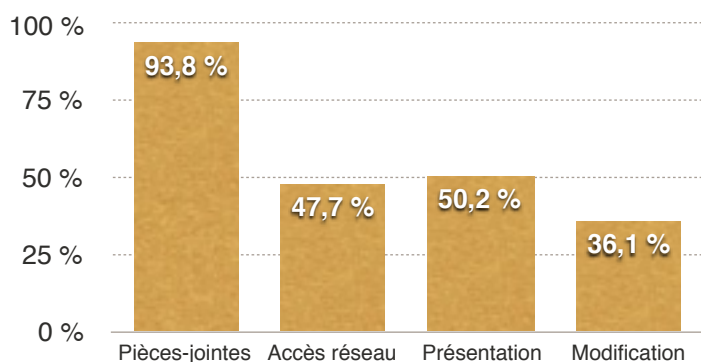
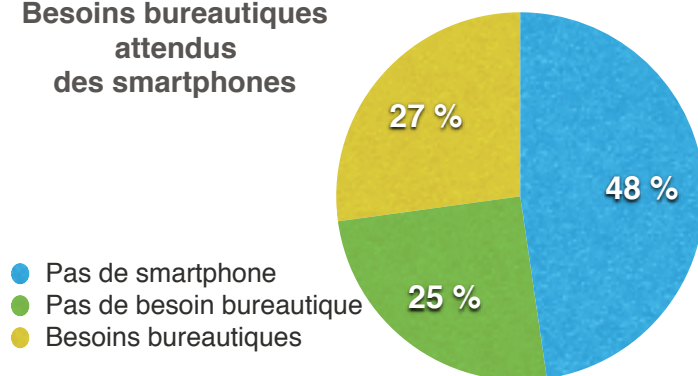
La moitié des utilisateurs de smartphone ressent le besoin d'accéder à ses fichiers bureautiques depuis son appareil, principalement pour ouvrir des pièces-jointes, mais aussi pour accéder aux documents sur le réseau et dérouler des présentations.

Besoin en situation de mobilité



35% des agents en situation de mobilité souhaiteraient pouvoir bénéficier, dans ces situations, du niveau de service maximal.

Besoins bureautiques attendus des smartphones



31% des agents utilisent leur smartphone personnel à des fins professionnelles.

⁶ BYOD « *Bring Your Own Device* » désigne la pratique consistant pour un salarié à utiliser du matériel personnel à des fins professionnelles (notamment smartphone ou ordinateur portable), avec l'accord de l'employeur.

Besoins d'ouverture

Fréquence des échanges avec l'extérieur

Les agents du Cerema travaillent ensemble, mais aussi avec des acteurs extérieurs.

En ce qui concerne la fréquence des échanges de fichiers avec des acteurs externes (hors Cerema et MEDDE/METL), seul 1/3 des agents ne sont pas ou très peu concernés. Les autres le sont plus ou moins souvent et sont donc confrontés à la problématique de la compatibilité des outils⁷.

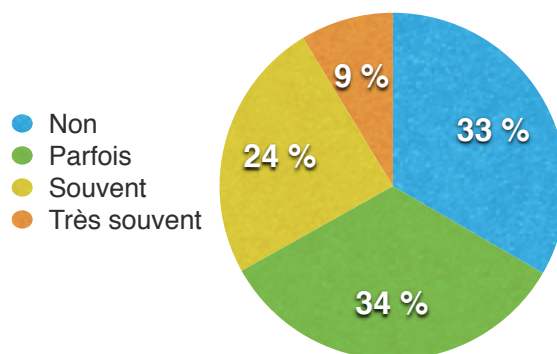
Mode de travail collaboratif

Environ la moitié des agents a un besoin important en matière de travail collaboratif (intervention à plusieurs sur un même document).

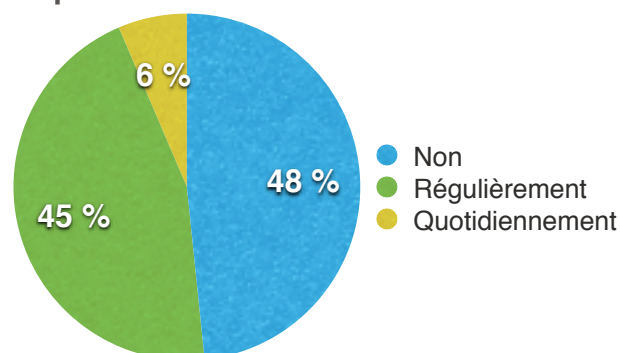
Pour stocker et partager des documents, les agents pensent que la meilleure façon de faire est :

- à 37% d'utiliser un stockage en ligne, type « Dropbox » ou dans le Cloud,
- à 29% d'utiliser un serveur de fichier sur le réseau interne,
- à 18% de s'envoyer les fichiers par messagerie, en pièce-jointe,
- à 16% d'utiliser un site web « collaboratif » pour stocker et gérer les documents (type Sharepoint ou Alfresco par exemple)

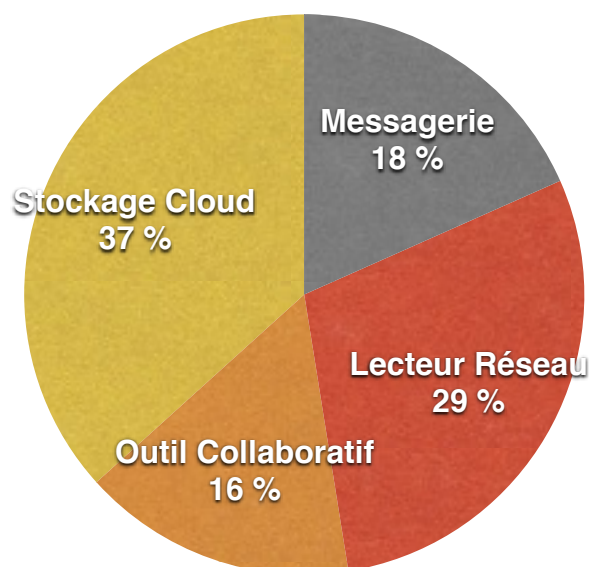
Fréquence des échanges de fichiers (partenaires hors Cerema)



Besoins importants et récurrents d'intervenir à plusieurs sur un même document



Mode de partage à privilégier pour travail collaboratif



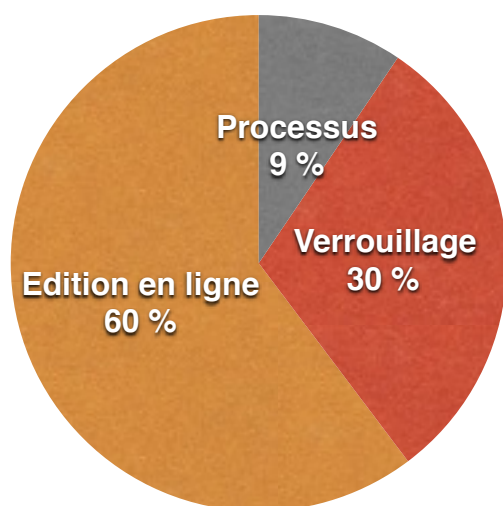
⁷ Remarque : Ce problème de compatibilité peut aussi exister vis-à-vis d'acteurs internes à partir du moment où tout le monde au Cerema et au MEDDE n'utilise pas les mêmes outils bureautiques.

Co-édition de documents

Au niveau des méthodes de travail, c'est-à-dire la meilleure façon de travailler « ensemble » sur un même document et de gérer les modifications des uns et des autres, les méthodes préférées sont:

- à 60%, l'édition en ligne, qui permet de gérer des modifications simultanées d'un même document au travers d'une application web.
- à 30%, le mécanisme de « verrouillage » du document, qui donne l'exclusivité des modifications d'un document à celui qui l'ouvre en premier (les autres peuvent le lire, mais pas le modifier)
- à 9%, le système de « processus », c'est-à-dire l'envoi du document successivement aux différents contributeurs qui le modifient à tour de rôle.

Mode de collaboration sur un même document le plus satisfaisant



⁸ Le stockage « dans le cloud » avec édition en ligne des documents n'est pour l'instant pas possible avec la suite LibreOffice. D'autres suites bureautiques, en revanche, ont développé ce type de convergence comme Microsoft Office en lien avec « SharePoint » ou avec Office-365, mais aussi GoogleDocs ou la suite bureautique Apple.

Synthèse

Deux tiers des agents sont en contact direct avec des acteurs externes au Cerema et au MEDDE et un tiers des agents l'est souvent.

Pour mieux travailler dans ces conditions, les méthodes considérées les plus performantes sont la possibilité d'éditer des documents en ligne et de les stocker « dans le cloud »⁸.

2/3 des agents sont en contact régulier avec des acteurs externes.

Ils estiment que les outils « dans le cloud » sont la meilleure réponse au besoin de travail collaboratif.

Agents tournés à l'externe

On a vu plus haut (page 5) que 22% des agents consacrent plus de 50% de leur activité à des activités tournées vers l'externe.

Nous avons vu, page 8, que ces agents utilisent davantage Microsoft Office que les autres et que leur taux de satisfaction (page 11) est plus fortement corrélé à leur suite bureautique que les autres agents.

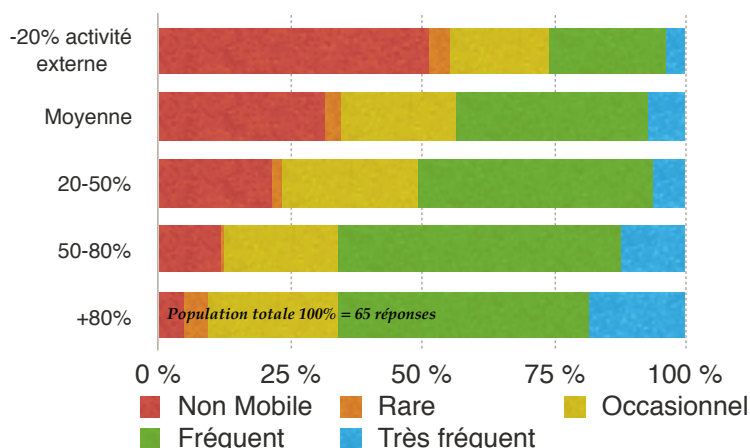
En ce qui concerne la fréquence des situations de mobilité, la proportion qui s'établit en moyenne à 44% de mobilité au moins une fois par semaine (voir page 13) monte à 66% pour les agents consacrant plus de la moitié de leur temps à l'externe. Le taux d'agents non-mobiles décroît de 51% pour les agents dont l'activité est la plus orientée vers l'interne à 5% pour ceux dont l'activité est la plus orientée vers l'externe.

La corrélation est forte également lorsqu'on évalue le besoin d'échanges, y compris occasionnels, avec des partenaires hors Cerema. Ce besoin varie sur une plage de 42% à 91%, en corrélation avec la part croissante des activités externes (et de 39% à 75% pour le besoin d'intervenir à plusieurs sur un même document).

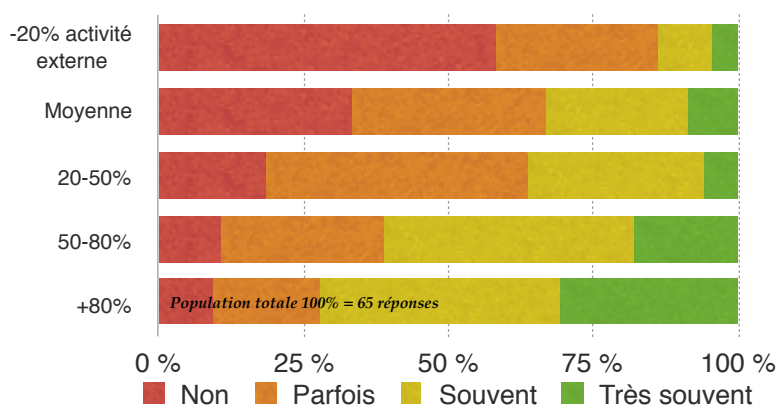
En ce qui concerne les modes de travail collaboratifs, les agents tournés vers l'externe privilégient la messagerie et le stockage cloud (au détriment du lecteur réseau) pour partager leurs fichiers.

En revanche, aucune tendance spécifique forte ne se dégage pour cette population d'agents en ce qui concerne le mode de collaboration préféré (co-édition de documents) ou pour les besoins bureautiques en mobilité (en général ou avec les smartphones).

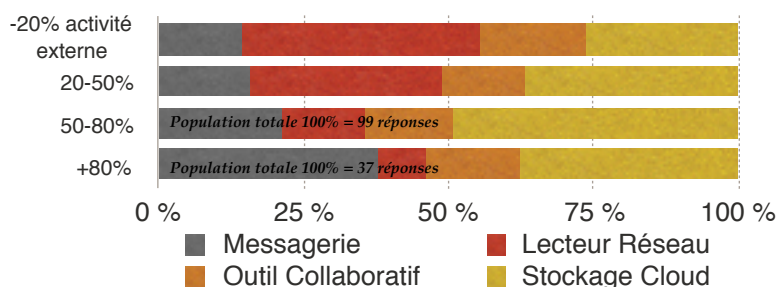
Fréquence des situations de mobilité comparée



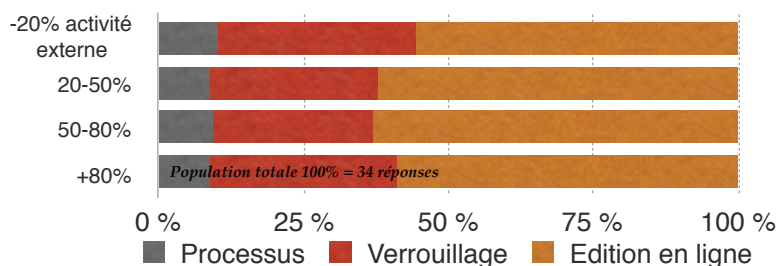
Fréquence comparée des échanges de fichiers (partenaires hors Cerema)



Mode de partage des fichiers



Mode de collaboration préféré



Questionnaire avancé

Versions d'outils

Il était demandé au niveau des questionnaires avancés de préciser quels outils étaient utilisés pour chaque catégorie (traitement de texte, tableur, présentation).

On constate la proportion importante d'outils installés en version obsolète (c'est-à-dire en retard de deux ou trois versions majeures, limite au-delà de laquelle les logiciels ne sont plus maintenus en terme de correctifs).

Pour fixer les idées, nous considérons ici que les versions de LibreOffice postérieures à la 4.3 (sortie début 2014) ainsi que les versions Microsoft Office postérieures à 2010⁹ sont « récentes ». Toutes les autres sont « anciennes » et obsolètes.

Le parc logiciel du Cerema est obsolète à 79% en matière de suite bureautique.

Répartition fine LibreOffice/Microsoft Office

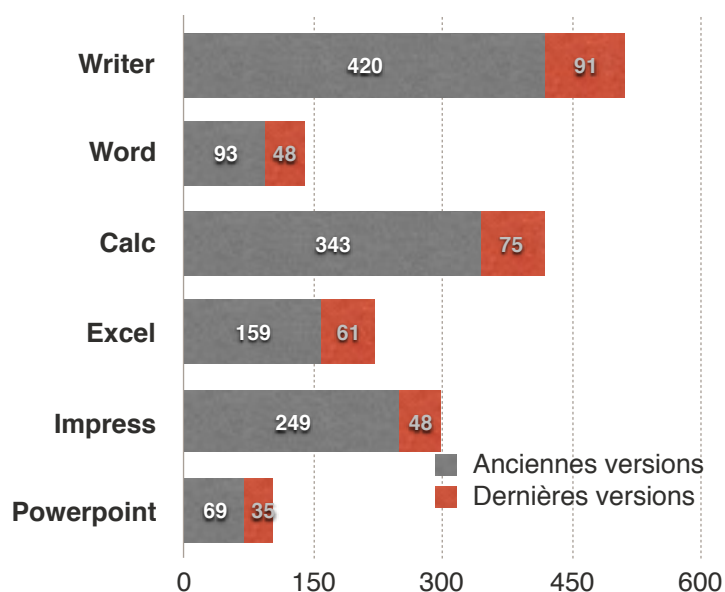
On constate également que la proportion LibreOffice/Microsoft Office varie sensiblement en fonction de l'outil de la suite bureautique. Pour le traitement de texte, la proportion de LibreOffice est de 76% environ, 72% pour l'outil de présentation et 65% pour le tableur.

⁹ La différence d'appréciation de l'obsolescence entre LibreOffice et Microsoft Office - d'un côté la v4.3 qui a un peu plus d'un an et de l'autre la version 2010 qui en a cinq - se justifie par le rythme de sortie des versions, plusieurs par an d'un côté et une tous les trois ans de l'autre, et par le fait que Microsoft maintienne ses produits dans le temps avec des mises à jour et des évolutions (contrairement à LibreOffice).

Excel est donc l'outil qui est le moins substituable par Calc, tout du moins dans la pratique au Cerema. Une des explications à ce constat est qu'Excel est aussi utilisé au Cerema dans un contexte scientifique et technique. Or dans ce contexte, les feuilles Excel sont comparables à des programmes, avec parfois des macros ou des modèles complexes, que l'on veut parfois échanger avec l'extérieur et qui ne fonctionnent pas sous Calc.

Excel est l'outil de la suite Microsoft Office le plus présent au Cerema, au détriment de Calc.

Outils évalués dans les questionnaires avancés



Compatibilité des formats

Une question importante portait sur la compatibilité des formats d'une suite bureautique à l'autre. Plusieurs questions étaient posées, pour les utilisateurs LibreOffice (Writer, Calc et Impress) et pour ceux de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Il s'agissait de juger la compatibilité des fichiers lorsqu'ils ouvraient avec leur propre suite bureautique des documents au format de (et générés avec) l'autre suite bureautique.

Environ 5% des agents n'ont pas de problème car ils n'ont jamais (ou très rarement) à ouvrir des fichiers de l'autre suite bureautique que la leur. Environ 20 à 30% des agents possèdent les deux suites bureautiques et ouvrent chaque type de fichier avec la « bonne » suite bureautique, sans problème de compatibilité.

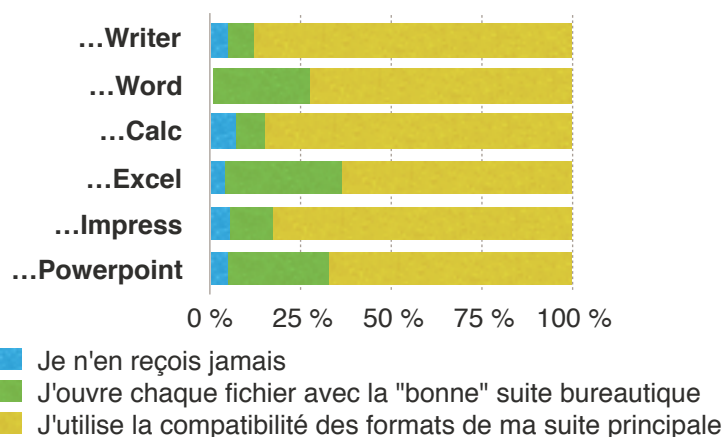
Parmi les 70% d'agents restants, qui sont les seuls à évaluer réellement la qualité de la compatibilité des formats, 62% la jugent mauvaise (non utilisable), 34% la jugent imparfaite (inconfortable), mais s'en accommodent. Seulement 4% la jugent bonne et fonctionnelle.

Ces chiffres montrent en outre que le problème de la compatibilité des formats n'est pas uniquement un enjeu pour ceux qui sont en contact avec l'extérieur (des documents Microsoft Office circulent aussi en interne ou dans le MEDDE).

Tous les agents se plaignent de la compatibilité des formats, mais en particulier ceux de Microsoft Office, peut-être parce que l'effort produit par Microsoft pour ouvrir des documents LibreOffice est moindre que dans l'autre

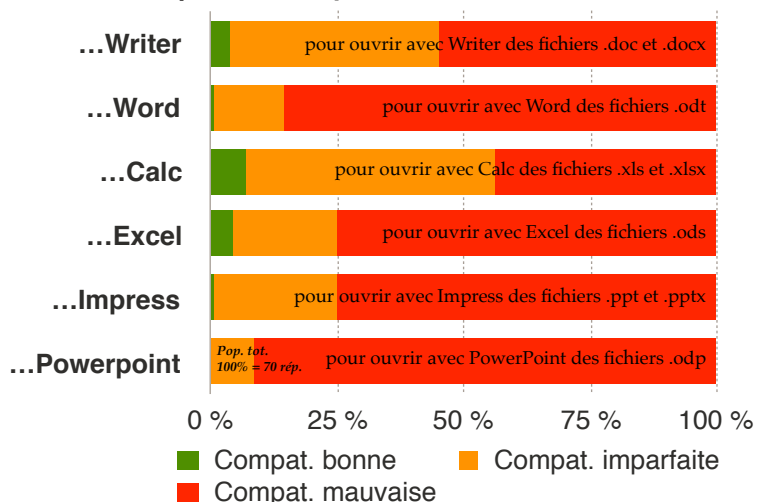
Comment ouvrez-vous les fichiers de l'« autre » suite bureautique ?

La question est posée aux utilisateurs de...



Comment jugez-vous la compatibilité avec les documents au format de l'« autre » suite bureautique ?

La question est posée aux utilisateurs de...



96% des agents exposés au problème de compatibilité des formats l'estiment imparfaite ou mauvaise et **62%** la jugent mauvaise. Les deux suites bureautiques sont critiquées, mais davantage Microsoft Office.

sens. PowerPoint et Impress sont le couple de produits le plus touché. A noter que l'indulgence relative des utilisateurs de Calc peut être corrélée au fait qu'Excel est davantage déployé au Cerema, réduisant les besoins de compatibilité des deux suites sur ce point.

Performance ressentie

Une autre question transverse à l'ensemble des outils portait sur la satisfaction générale selon plusieurs axes (rapidité, fiabilité, facilité, fonctionnalités).

Les taux de satisfaction varient fortement selon la suite bureautique et l'outil dans la suite. Les utilisateurs de la suite Microsoft Office ont une opinion nettement plus positive de leur propre outil que ne l'ont les utilisateurs LibreOffice du leur, et ce sur tous les critères d'appréciation.

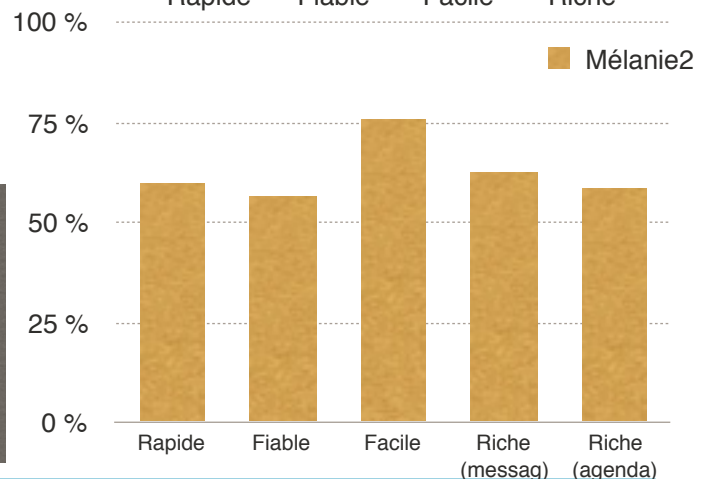
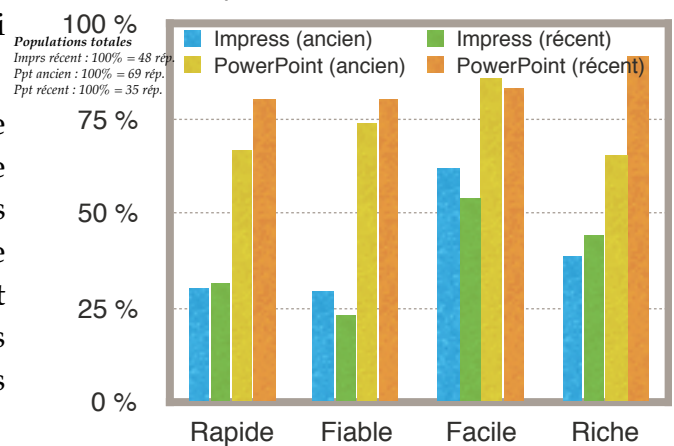
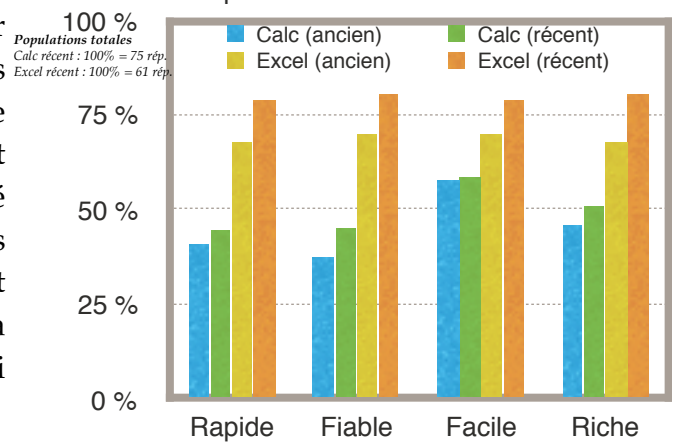
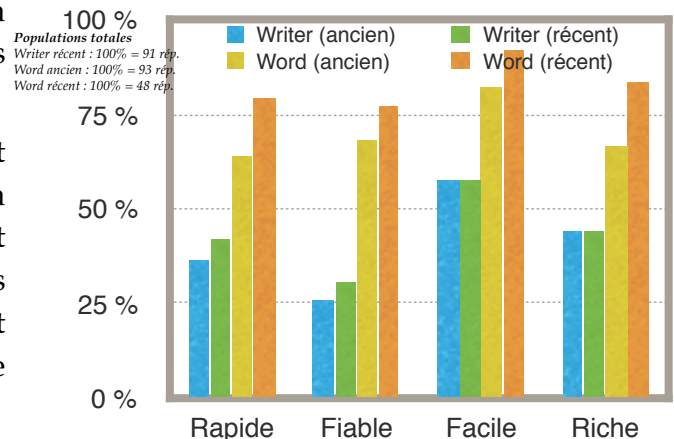
Les taux de satisfaction augmentent pour les versions récentes des suites bureautiques, mais Microsoft Office reste supérieur à LibreOffice quelles que soient les versions considérées. Pour la rapidité et la fiabilité, les taux sont deux à trois fois supérieurs pour Microsoft Office, ils sont près de deux fois supérieurs pour la richesse fonctionnelle et une fois et demi plus élevés pour la facilité d'utilisation.

Le décrochage le plus important est celui de PowerPoint vis-à-vis d'Impress.

En ce qui concerne la messagerie, le comparatif avec la suite Microsoft Office n'a pas lieu d'être puisque tous les agents utilisent Mélanie2. Les taux de satisfaction sur les différents points sont intermédiaires entre les taux moyens constatés par ailleurs entre les produits LibreOffice et Microsoft Office.

La richesse fonctionnelle de l'agenda est jugée légèrement moindre que pour la messagerie.

Satisfaction des agents sur « leur » suite bureautique selon 4 critères



Microsoft Office satisfait environ **deux fois plus** ses utilisateurs au Cerema en ce qui concerne la rapidité, la fiabilité, la facilité d'utilisation et la richesse fonctionnelle.

Dernières questions

Le questionnaire se terminait par deux questions en miroir mais indépendantes, auxquelles ont répondu l'ensemble des agents interrogés.

Ces deux questions faisaient l'hypothèse d'une politique stricte¹⁰ : 100% LibreOffice OU 100% Microsoft Office, avec suppression de l'autre suite bureautique de tous les postes de travail.

Il était simplement posé la question de savoir si chacune de ces deux politiques poserait problème à l'agent ou non.

Politiques jugées « acceptables »

La politique 100% LibreOffice est jugée « acceptable » par 38% des agents interrogés, mais seulement 8% des utilisateurs de Microsoft Office en suite principale.

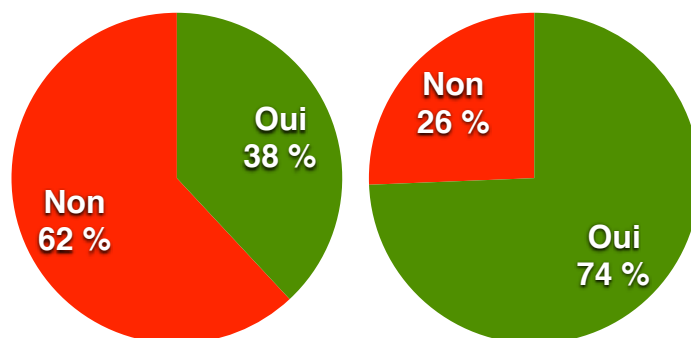
A l'inverse, une politique 100% Microsoft Office est « acceptable » pour 74% des agents et 70% des utilisateurs de LibreOffice en suite principale.

Ces proportions aboutissent aux conclusions suivantes :

- aucune des deux politiques n'est jugée unanimement viable, mais la solution 100% Microsoft Office arrive très largement devant la solution 100% LibreOffice
- les utilisateurs de LibreOffice ne sont pas (majoritairement) attachés à leur outil et sont davantage prêts que les utilisateurs de Microsoft Office à en changer, s'il le fallait.

Jugeriez-vous acceptable une politique au Cerema :

100% LibreOffice ? 100% Microsoft Office ?



Raisons de « l'inacceptabilité »

Il y a un grand nombre de réactions en « texte libre » pour ces questions qu'il est impossible de restituer ici dans toutes leurs nuances (les verbatims sont disponibles dans les « résultats bruts » de l'enquête).

Toutefois, trois arguments reviennent souvent pour dire en quoi une politique 100% Microsoft Office pose problème :

1. par souci d'économie ou pour promouvoir les logiciels libres,
2. pour avoir les mêmes outils que le MEDDE et s'inscrire dans la politique de l'Etat,
3. en raison des efforts réalisés, des documents existants et produits etc.

En miroir, les trois raisons qui reviennent le plus régulièrement « contre » la politique 100% LibreOffice sont :

1. compatibilité avec l'extérieur,
2. LibreOffice ne fonctionne pas bien (plantage, bugs...),
3. obligation d'utiliser Microsoft Office avec des documents/outils existants.

¹⁰ Ces hypothèses sont des cas extrêmes et il existe bien sûr de nombreux scénarii intermédiaires.

Composition des instances ayant participé à l'élaboration de ce document

Comité de pilotage stratégique pour l'évolution de l'infrastructure informatique du Cerema (EIIIC)

Patrick Berge (Siège)	Bertrand James (ITM)	Sylvie Moreau (Siège)
Dominique Chatard (CE)	Jean-Philippe Lagrange (Siège)	Jérôme Wabinski (SO)
Médéric Fargeix (Siège)	Raphaël Le Guillou (Siège)	

Comité de Coordination Technique (CCT)

Christophe Bodard (Ouest)	Christian Gardet (Siège)	Fabrice Scoyer (Siège)
Laurent Duflot (CE)	Raphaël Le Guillou (Siège)	Sébastien Tailliez (NP)
Médéric Fargeix (Siège)	Marie-Annick Lorenzini (Est)	
Alcides Ferreira (ITM)	Denis Mahot (ITM)	

Groupe de Travail « Analyse de l'Enquête Bureautique »

Patrick Berge (Siège)	Raphaël Le Guillou (Siège)	Fabien Tshiteya (CE)
Loïc Blaive (ITM)	Charlotte Pierrefeu (CE)	Didier Virely (SO)
Jean-François Cherrier (SO)	Lucie Tailliez (NP)	