

Enquête modernisation de l'action publique 2016

Le SGMAP a lancé une enquête en ligne pour mesurer leur niveau de satisfaction quant à l'appui du SGMAP sur leurs projets de modernisation, auprès de 1398 contacts partenaires (personnels d'encadrement de nos partenaires) entre le 20 et le 6 février 2017.

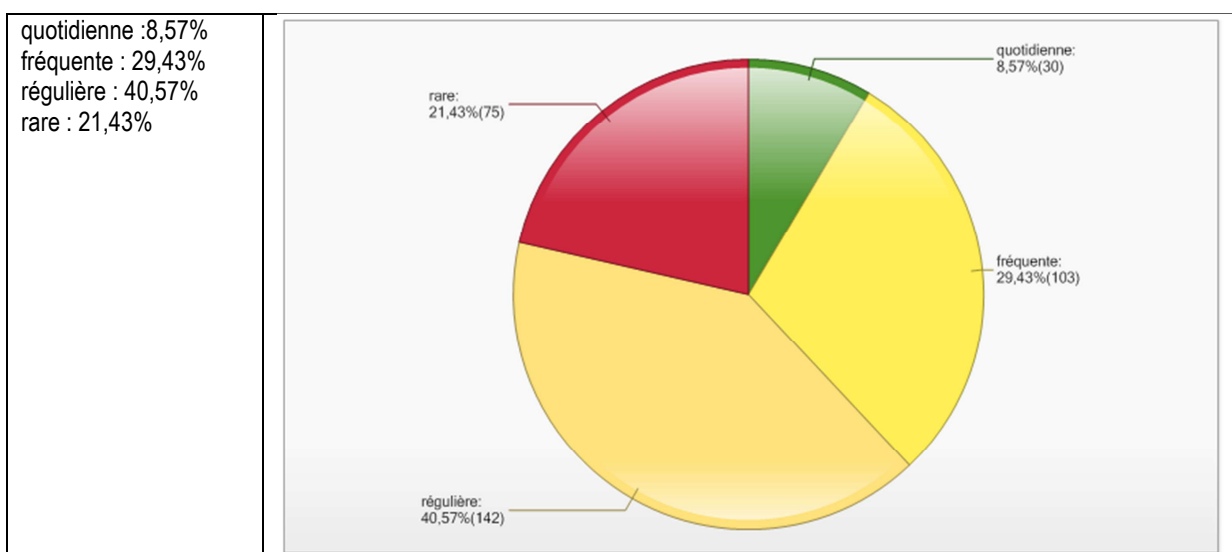
350 réponses ont été enregistrées, soit un taux de participation de 25% (contre 24% pour 2015). Elles vont permettre de mettre en place des axes d'amélioration de l'organisation de travail afin de mieux accompagner les partenaires sur les chantiers en cours.

À la question « Estimez-vous qu'en 2016 le SGMAP a apporté globalement un appui efficace à la transformation de l'État à travers ses actions ? », 37,43% des personnes interrogées répondent « oui » (contre 25,09 % pour 2015), 51,14% « plutôt oui » (contre 58,54), 10 « plutôt non » (contre 14,29 %) et 1,43 % « non » (contre 2,09%). Il en ressort un taux de satisfaction global de 88,57% (contre 83,63% en 2015).

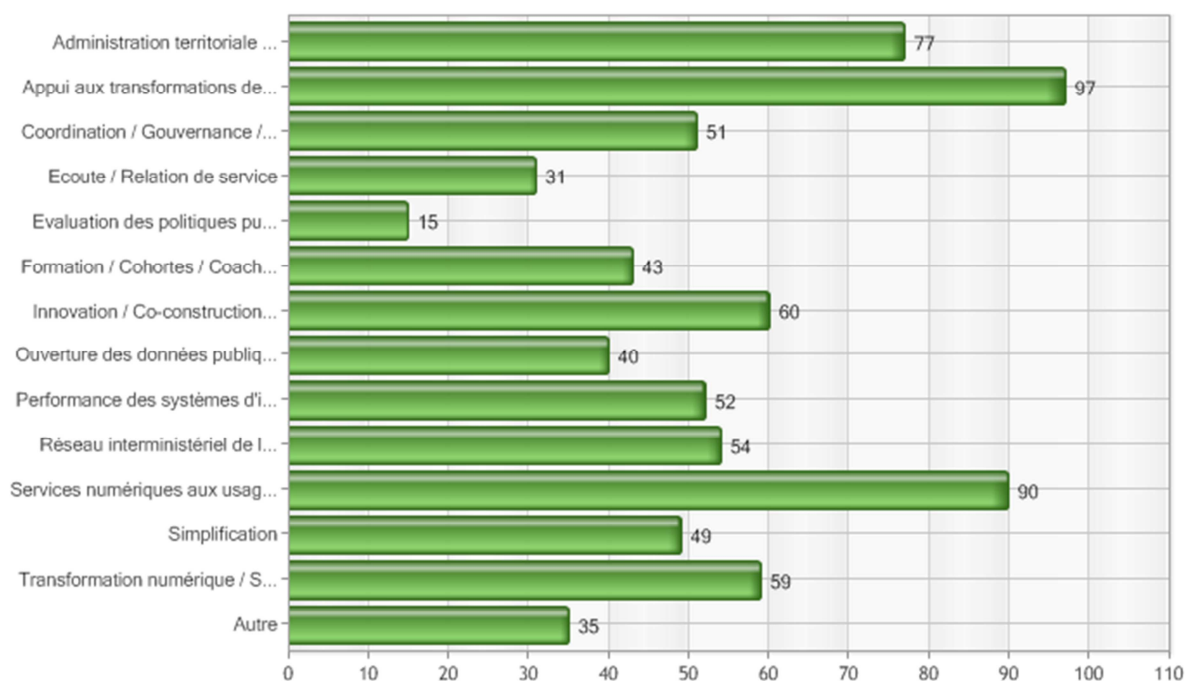
Ce résultat constitue un des indicateurs transmis au parlement dans le cadre du rapport annuel de performance (RAP) 2016. La cible fixée au SGMAP pour 2016 était de 85%. Cette année encore l'objectif est dépassé !

Enfin, l'indicateur a gagné 30 points entre 2012 (58,64%) et 2016 et surtout la part des répondants les plus satisfaits (ayant répondu « oui ») a progressé sur cette même période de près de 22 points (15,64% en 2012).

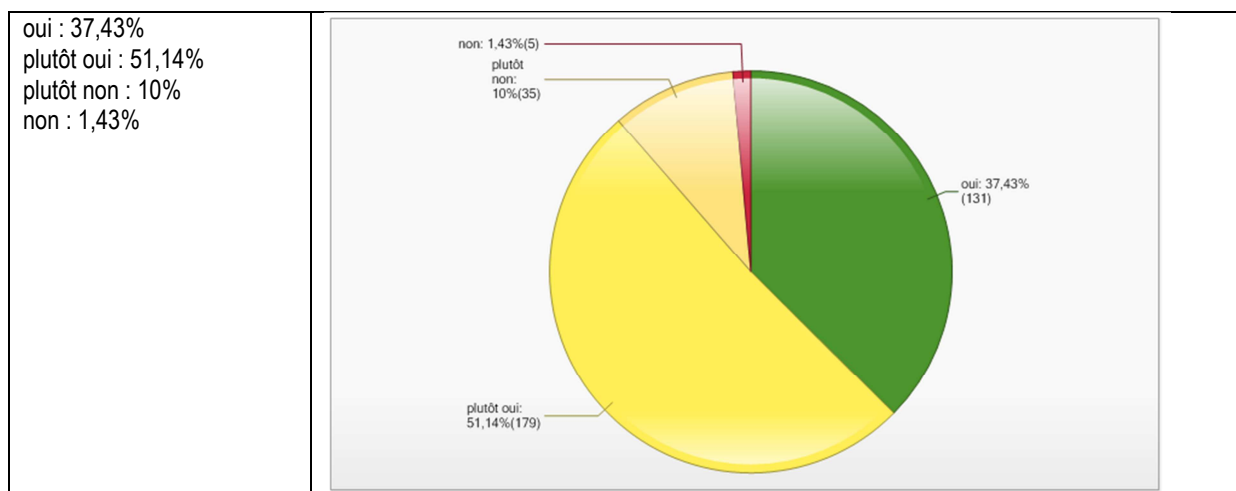
Implication des répondants dans les travaux de modernisation de l'action publique animés par le SGMAP



Les chantiers sur lesquels les répondants sont en interaction avec le SGMAP



Satisfaction vis -à vis de l'efficacité de l'appui du SGMAP

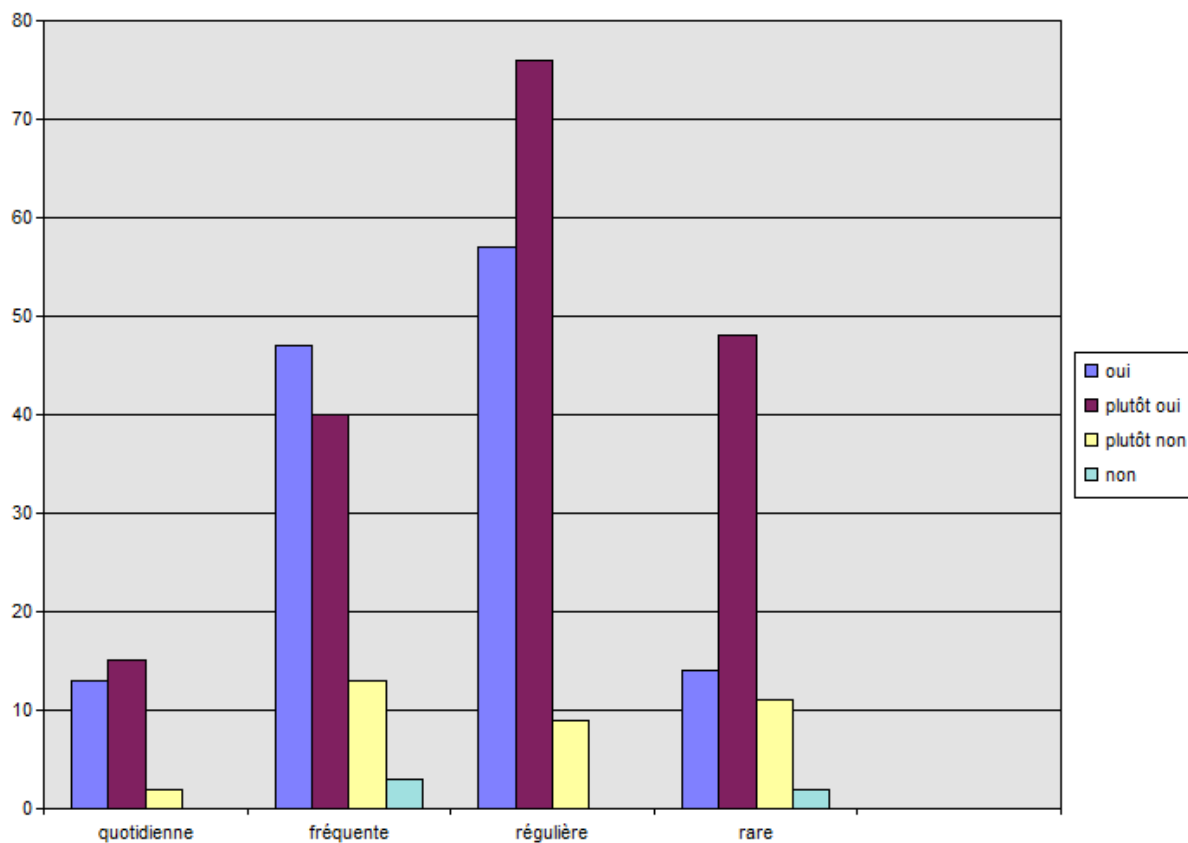


Le taux de satisfaction global vis-à-vis de l'appui du SGMAP est de 88,57% (contre 83,63 % en 2015)

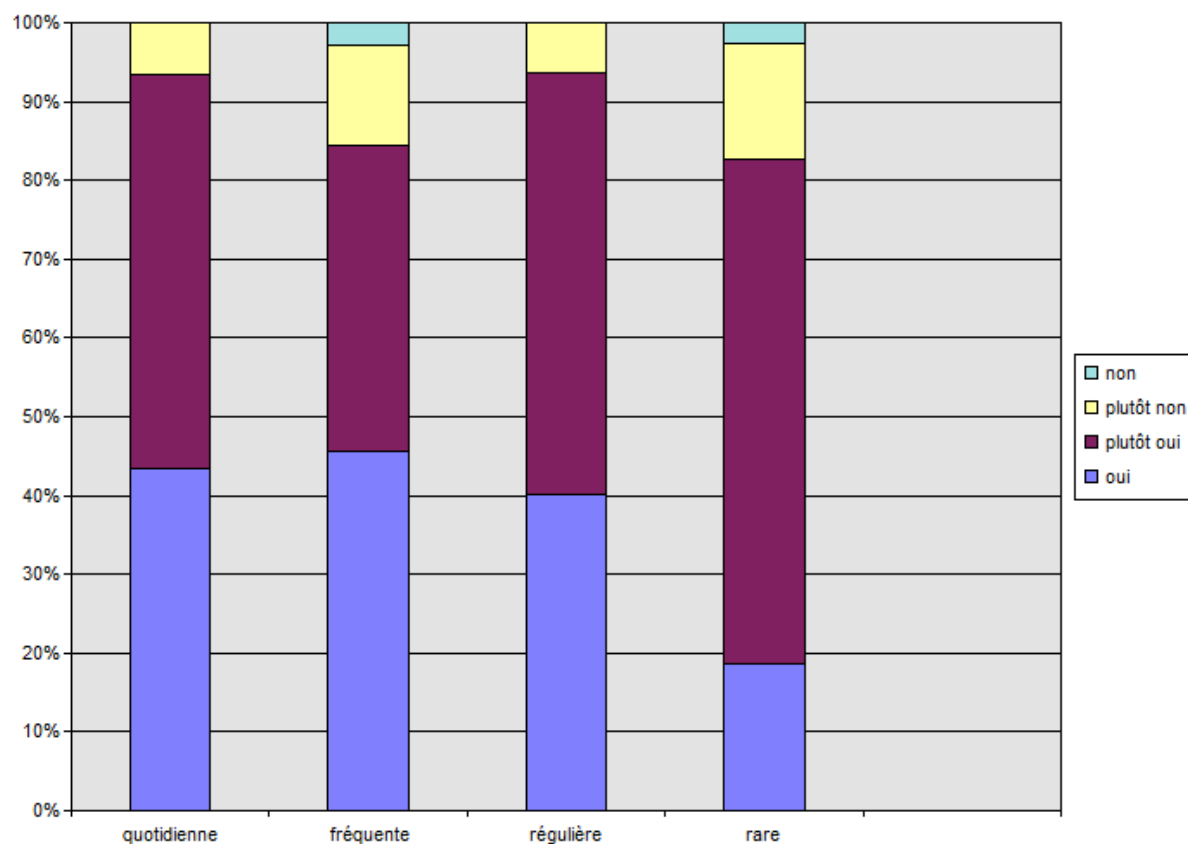
Niveau de satisfaction corrélé au niveau d'implication du répondant les travaux de modernisation animés par le SGMAP (valeur absolue / valeur relative)

	quotidienne	fréquente	régulière	rare
oui	13 43,33%	47 45,63%	57 40,14%	14 18,67%
plutôt oui	15 50%	40 38,83%	76 53,52%	48 64%
plutôt non	2 6,67%	13 12,62%	9 6,34%	11 14,67%
non	0 0%	3 2,91%	0 0%	2 2,67 %

En valeur absolue



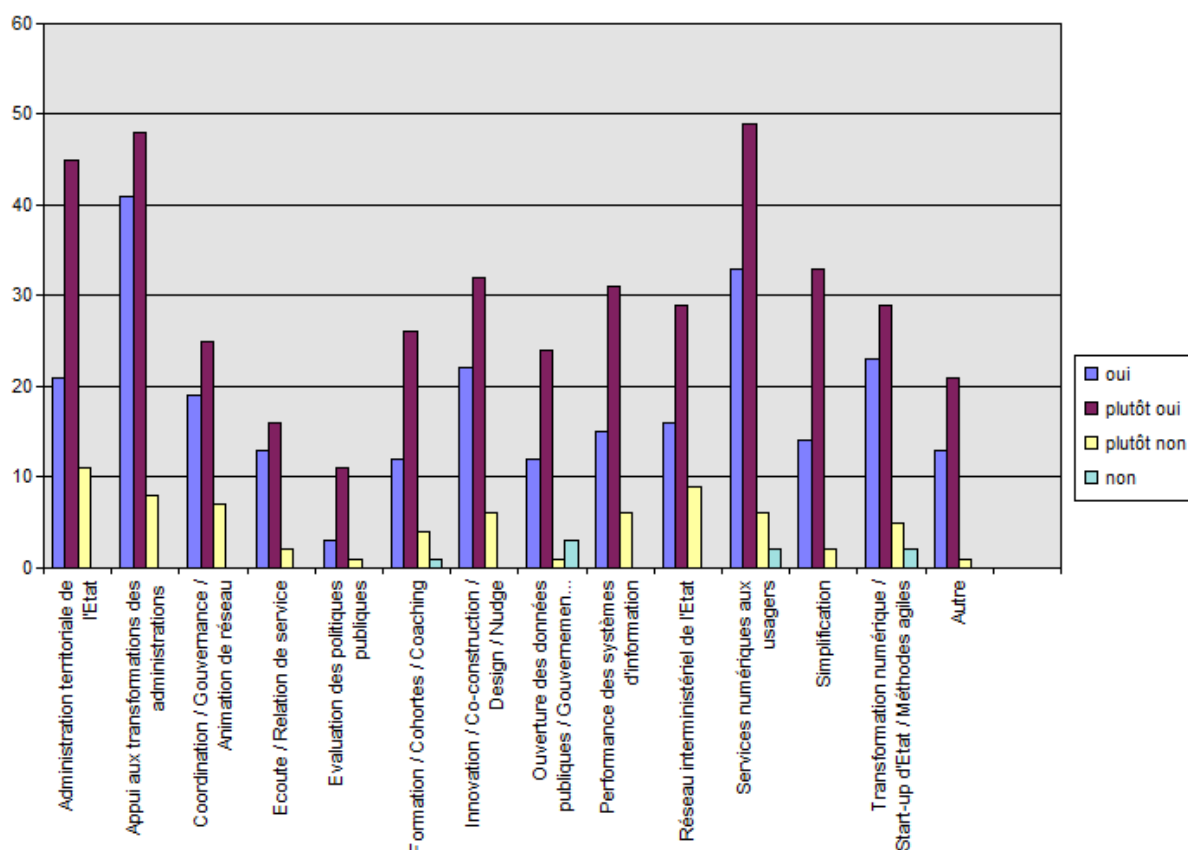
En valeur relative



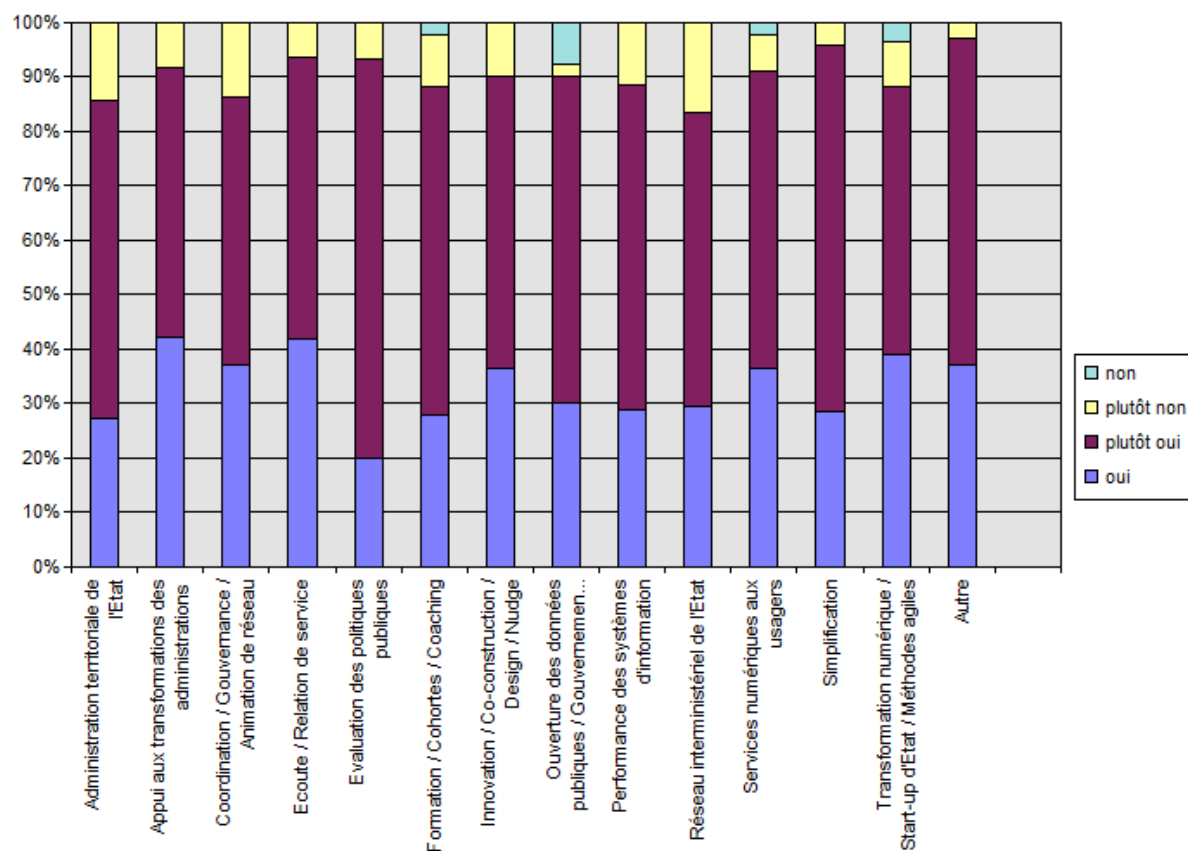
Niveau de satisfaction pour chaque chantier (valeur absolue / valeur relative) :

Chantier	Taux de satisfaction	oui	plutôt oui	plutôt non	non
Administration territoriale de l'Etat	85,71%	21 27,27%	45 58,44%	11 14,29%	0 0%
Appui aux transformations des administrations	91,75%	41 42,27%	48 49,48%	8 8,25%	0 0%
Coordination / Gouvernance / Animation de réseau	86,27%	19 37,25%	25 49,02%	7 13,73%	0 0%
Ecoute / Relation de service	93,55%	13 41,94%	16 51,61%	2 6,45%	0 0%
Evaluation des politiques publiques	93,33%	3 20%	11 73,33%	1 6,67%	0 0%
Formation / Cohortes / Coaching	88,38%	12 27,91%	26 60,47%	4 9,3%	1 2,33%
Innovation / Co-construction / Design / Nudge	90%	22 36,67%	32 53,33%	6 10%	0 0%
Ouverture des données publiques / Gouvernement ouvert	90%	12 30%	24 60%	1 2,5%	3 7,5%
Performance des systèmes d'information	88,47%	15 28,85%	31 59,62%	6 11,54%	0 0%
Réseau interministériel de l'Etat	83,33%	16 29,63%	29 53,7%	9 16,67%	0 0%
Services numériques aux usagers	91,11%	33 36,67%	49 54,44%	6 6,67%	2 2,22%
Simplification	95,92%	14 28,57%	33 67,35%	2 4,08%	0 0%
Transformation numérique / Start-up d'Etat / Méthodes agiles	84,12%	23 38,98%	29 49,15%	5 8,47%	2 3,39%
Autre	97,14%	13 37,14%	21 60%	1 2,86%	0 0%

En valeur absolue



En valeur relative



Evolution de l'indicateur de satisfaction de l'appui du SGMAP vis-à-vis de ses partenaires

Chaque année depuis 2007 le SGMAP interroge ses partenaires pour connaître leur satisfaction au regard de son appui. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la nécessité de production d'indicateurs de performance (LOLF).

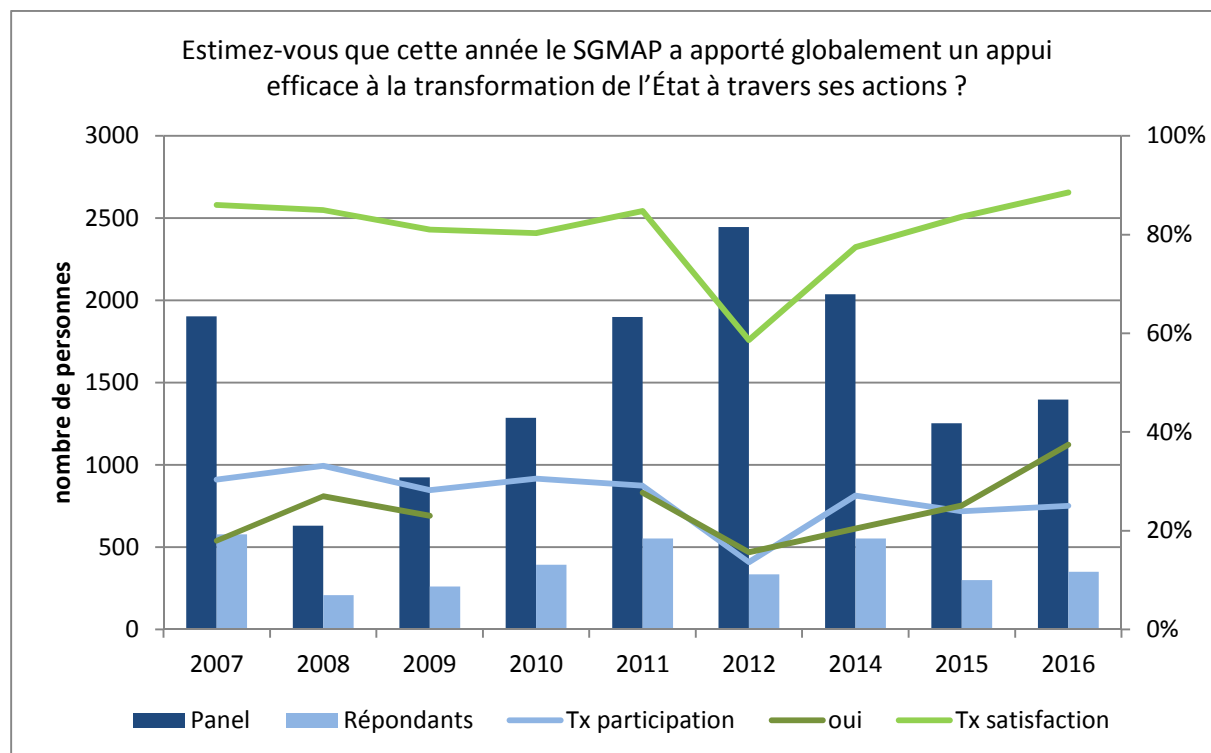
A la question « *Estimez-vous que cette année le SGMAP a apporté globalement un appui efficace à la transformation de l'État à travers ses actions ?* » nos partenaires peuvent répondre par « oui », « plutôt oui », « plutôt non », « non ». En agrégeant les deux premières réponses on obtient un taux de satisfaction.

Le sous- indicateur 7-3, qui n'a pas évolué d'un point de vue méthodologique, depuis sa création en 2007, constitue un baromètre de notre action.

Evolution de l'indicateur (2007-2016)

Estimez-vous que cette année le SGMAP a apporté globalement un appui efficace à la transformation de l'État à travers ses actions ?									
	DGME					SGMAP			
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2014	2015	2016
Panel	1904	630	924	1286	1899	2447	2038	1253	1398
Répondants	578	209	261	393	553	334	552	300	350
Tx participation	30,36%	33,17%	28,25%	30,56%	29,12%	13,65%	27,09%	23,94%	25,04%
oui	18	27	23		27,72	15,64	20,42	25,09	37,43
plutôt oui	68	58	58		57,09	43	57,06	58,54	51,14
plutôt non	13	13	15			26,38	18,13	14,29	10
non	1	1	4			14,98	4,39	2,09	1,43
Tx satisfaction	86	85	81	80,31	84,81	58,64	77,48	83,63	88,57

NB: Il n'y a pas eu d'enquête réalisée en 2013.



En revanche, la constitution du panel a fluctué dans le temps, en raison :

- d'une interprétation plus ou moins extensive de la notion de partenaire.
- d'un processus de collecte en fin d'année des contacts à interroger auprès des services du SGMAP souvent difficile.