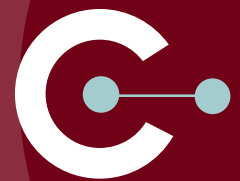


ENQUÊTE DE SATISFACTION 2021 SPÉCIAL COVID AUPRÈS DES UTILISATEURS DU CASD

CASD



L'année 2020 et le début d'année 2021 ont été marquées par la pandémie liée à la Covid-19. L'enquête de satisfaction, menée régulièrement par le CASD dans l'objectif de mieux connaître l'opinion des utilisateurs et d'identifier les axes d'amélioration des services proposés, a donc pris une forme singulière cette année. Elle s'est intéressée autant à l'impact de la pandémie sur les conditions d'accès aux données qu'aux niveaux de satisfaction, retours et attentes des utilisateurs dans ce contexte très contraignant : fermeture des institutions, accès des données à domicile sous certaines conditions, déplacements limités, etc. En effet, les contraintes de sécurité inhérentes au fonctionnement des services du CASD imposent en temps normal l'hébergement de la SD-Box au sein d'une institution avec une adresse IP fixe, dans un local sécurisé et à l'abri des regards. Le questionnaire a été adressé par email en version française et anglaise à 2422 personnes et la collecte des réponses s'est déroulée du 4 mai au 8 juin 2021. Au total, 282 personnes ont répondu à l'enquête et 246 ont finalisé le questionnaire.



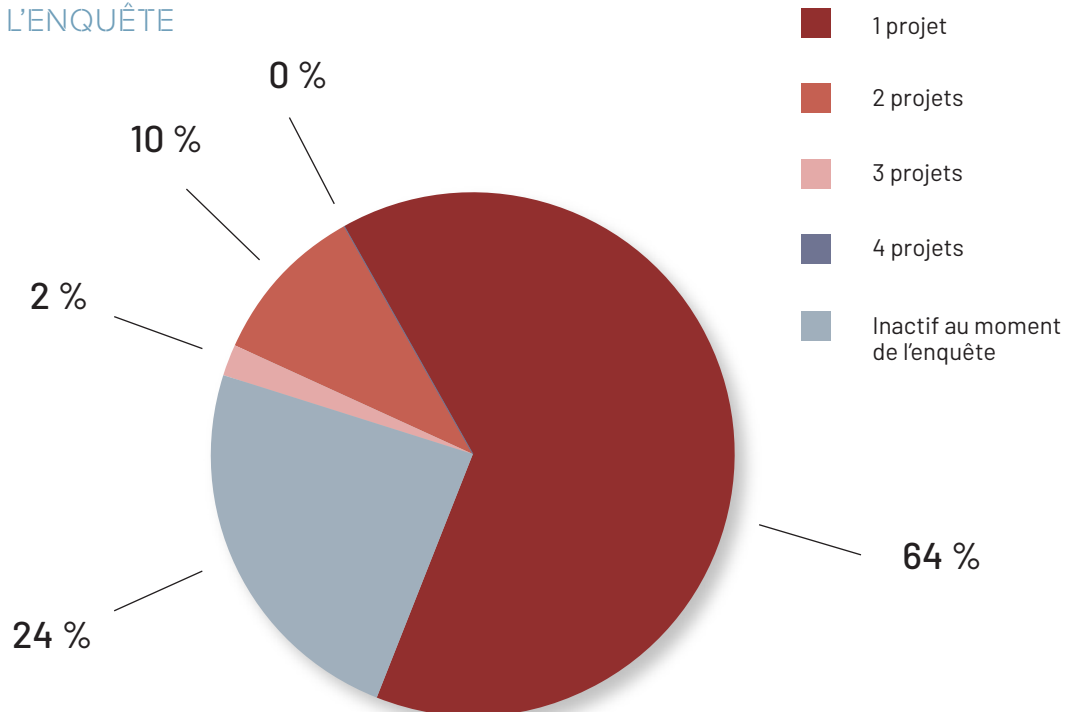
DES UTILISATEURS EN MAJORITÉ ISSUS DU MILIEU DE LA RECHERCHE

La majorité des répondants sont membres ou ont été membres de projets travaillant sur les données du Comité du secret statistique (88%). Parmi eux, 15% environ travaillent ou ont travaillé également sur des sources mises à disposition dans le cadre d'un accord direct avec le producteur. Les autres répondants sont ou étaient pour la plupart membres de projets accédant aux données du PMSI (6%) ou de projets privatifs sur des données propres à l'utilisateur (3%). Il s'agit principalement de chercheurs et d'enseignants chercheurs (plus d'un tiers de la population), de chargés d'études ou de mission (un quart) et de doctorants (15%), les autres utilisateurs pouvant être directeur, journaliste, étudiant, apprenti, stagiaire, ingénieur ou post-doctorant.

Un grand nombre de répondants étaient actifs dans au moins un projet au moment de l'enquête, la plupart travaillant dans un projet uniquement (64%, Graphique 1). À l'inverse, un quart des répondants n'étaient actifs dans aucun projet, soit parce qu'ils ne faisaient plus partie d'un projet, soit parce que leur projet n'avait pas encore débuté.

GRAPHIQUE 1

NOMBRE DE PROJETS DES UTILISATEURS ACTIFS AU MOMENT DE L'ENQUÊTE



Source : Système de gestion du CASD

Champ : population enquêtée



UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LES DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX DONNÉES

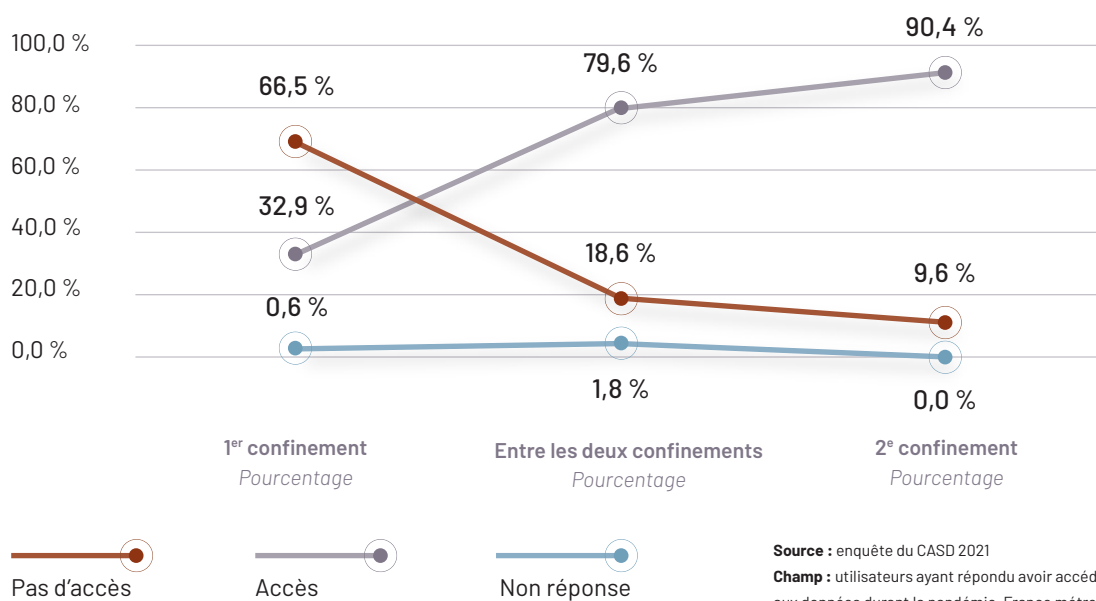
La pandémie a eu des conséquences non négligeables sur l'accès aux données puisque 60% des utilisateurs ont déclaré que la crise sanitaire a eu un impact sur l'avancée de leur(s) projet(s) de recherche mobilisant le CASD.

Des opportunités d'accès dissemblables selon les périodes

L'accès aux données a particulièrement été restreint durant la première vague de l'épidémie. Parmi les utilisateurs localisés en France métropolitaine qui ont pu accéder aux données pendant au moins une période de la pandémie, 66% n'ont pas pu accéder aux données lors du premier confinement français (Graphique 2). Du côté des utilisateurs localisés à l'étranger, 83% des personnes ayant déclaré une période de difficultés d'accès, ont indiqué une période allant de février à septembre 2020. L'accès à domicile a contribué de manière importante au maintien du travail des personnes ayant eu cette opportunité. C'est le cas particulièrement en France métropolitaine où l'accès s'est partagé entre travail à domicile et en institution dans des proportions équivalentes, avec un cumul des deux modalités pour un peu moins d'un quart des individus concernés (Tableau 1).

GRAPHIQUE 2

ACCÈS EN FRANCE MÉTROPOLITAINE SELON LES PÉRIODES DE RESTRICTION



L'accès s'est ensuite plutôt rétabli, avec 80% d'accédants entre les deux confinements, puis 90% au 2^{ème} confinement en France métropolitaine, et près de 7 utilisateurs étrangers sur 10 ne déclarant plus de difficultés après septembre 2020. Cela apparaît être principalement dû à la réouverture des institutions. Plus de 70% des accès en France métropolitaine ont d'ailleurs eu lieu à ces périodes grâce à cette seule modalité. Les opportunités d'accès en institution restent tout de même à moduler, car elles étaient souvent limitées en nombre de jours et plages horaires selon les couvre-feux. En parallèle, le travail à domicile est resté en appui pour une partie des utilisateurs autorisés à le mobiliser. Il a particulièrement été bénéfique au cours du deuxième confinement, son utilisation exclusive ayant augmenté (15% des accédants) vis-à-vis de l'alternance entre accès en institution et au domicile, inversant la tendance par rapport à la période précédente.



TABLEAU 1
LIEUX D'ACCÈS EN FRANCE
MÉTROPOLITAINE SELON
LES PÉRIODES DE RESTRICTION

| | 1 ^{er} confinement Pourcentage | Entre les deux confinements Pourcentage | 2 ^e confinement Pourcentage |
|---|--|---|---|
| Répondants ayant accédé aux données par période - France métropolitaine | 32,9 | 79,6 | 90,4 |
| Institution habituelle exclusivement | 38,2 | 77,5 | 71,5 |
| Domicile exclusivement | 40 | 7,5 | 15,2 |
| Autre institution exclusivement | 0 | 1,5 | 2 |
| Institution habituelle + domicile | 21,8 | 10,5 | 9,3 |
| Institution habituelle + autre institution | 0 | 3 | 1,3 |
| Non réponse | 0 | 0 | 0,7 |
| Total | 100 | 100 | 100 |

Source : enquête du CASD 2021

Champ : utilisateurs ayant répondu avoir accédé aux données durant la pandémie, France métropolitaine

Lecture : 32,9% des utilisateurs ont accédé aux bulles sécurisées pendant la première période. Parmi eux, 60% ont pu accéder depuis leur institution habituelle, soit exclusivement (38,2%), soit en concomitance avec un accès depuis le domicile (21,8%).

Les freins de l'accès aux données durant la pandémie

Trois facteurs principaux ont contribué à limiter l'accès aux données et l'avancement des travaux.

Le plus important est certainement la restriction de l'accès à domicile selon les sources de données des projets en fonction de leur nature. Cela concerne avant tout les personnes travaillant sur des données fiscales, représentant environ 6 répondants sur 10¹. Au total, 20% des répondants ont indiqué avoir rencontré cette difficulté durant au moins une période, voire durant la totalité de la crise sanitaire.

A cette limitation de l'accès à domicile s'est additionnée, bien que de façon assez marginale (2,5% des répondants), la contrainte technique d'obtenir une adresse IP fixe pour les utilisateurs, ou de devoir composer avec les coupures en cas d'IP dynamique. Cette contrainte est inhérente à la sécurité du système déployé par le CASD, elle ne doit pas être levée. Elle est mentionnée comme ayant été un facteur limitant important par les personnes concernées, même si certains soulignent également la réactivité de l'équipe informatique afin de rétablir les accès.

Le troisième principal frein au travail sur les données a été un retard dans l'ouverture de l'accès pour une partie des utilisateurs. En effet, le facteur bloquant le plus important a été les difficultés pour participer à un enrôlement et/ou récupérer une carte d'accès. Les séances ont effectivement été suspendues entre mars et mi-juin 2020, puis la venue dans les locaux du CASD a souvent été rendue difficile par les restrictions de déplacements. Huit personnes (2,8%) évoquent ces problématiques. Sur ce point, le CASD mène actuellement des réflexions pour déployer un système d'enrôlement à distance.

Enfin, quelques personnes indiquent aussi avoir connu un délai pour l'obtention d'une SD-Box retardant le démarrage de leurs travaux sur les données.

1 | 61,1% des répondants étaient actifs sur au moins un projet accédant à des données de la DGFIP, contre 65% de la population enquêtée.



LES RETOURS DES UTILISATEURS SUR L'ADAPTATION DES SERVICES

SD-BOX et environnement informatique

La disponibilité de l'environnement informatique, est très bien notée : 4,1 sur 5. La pandémie n'a pas eu d'impact sur la disponibilité des espaces projets des utilisateurs. Les utilisateurs sont légèrement moins satisfaits pour ce qui a trait à l'obtention de la SD-Box, aux formalités administratives, à la réception, l'installation et l'assistance technique. Ils attribuent une note de 3,9 sur 5. Plus spécifiquement ils évoquent des mesures longues et contraignantes pour un transfert à domicile avec une note de 3,5 sur 5. L'assistance du service informatique reste toutefois toujours très appréciée avec une note de 4,5 sur 5.

Même si l'installation de la SD-Box a pu être accordée par la plupart des producteurs de données pour un accès à domicile, le maintien de la sécurité reste un enjeu primordial pour l'accès que fournit le CASD aux données confidentielles très détaillées et les mesures de sécurité ne peuvent être levées malgré la situation de crise sanitaire. Le CASD a dû de ce fait mettre en place des procédures spécifiques pour permettre l'accès à domicile : engagement de confidentialité contextualisée, accord écrit des producteurs, etc.

Une séance d'enrôlement qui renouvelle son organisation

Au total **408 utilisateurs** ont assisté à une séance d'enrôlement depuis le début de la pandémie². Durant les différentes périodes de confinements, le CASD a dû s'adapter pour permettre aux utilisateurs rejoignant un projet de pouvoir assister à une séance de sensibilisation. Le CASD a ainsi d'abord organisé des séances en effectifs réduits deux fois par mois pour respecter les normes sanitaires prescrites. La note accordée aux enrôlements en présentiel est de **4,2 sur 5**.

Lors du second confinement le CASD a proposé à ses nouveaux utilisateurs de participer à une séance d'enrôlement en deux étapes, une partie en visioconférence suivie d'un rendez-vous pour prise d'empreintes et remise de carte. La moyenne accordée au contenu et à l'organisation de la séance d'enrôlement est légèrement supérieure à celle accordée aux enrôlements en présentiel : **4,4 sur 5**.

Ils sont ainsi 276 nouveaux utilisateurs à avoir pu assister à distance à cette séance de sensibilisation pour pouvoir accéder aux données et par la suite avoir récupéré une carte d'accès. La remarque la plus fréquemment évoquée dans les commentaires reste celle de l'obligation de se rendre dans les locaux du CASD, en région parisienne, pour pouvoir effectuer la prise d'empreintes et récupérer une carte. En effet les utilisateurs qui travaillent en région ou à l'étranger évoquent la contrainte du déplacement avec une demande de mise en place d'un service de proximité. Cela semble particulièrement accentué du fait de l'organisation propre aux enrôlements durant la crise sanitaire, qui ont conduit beaucoup d'utilisateurs à ne se rendre aux locaux du CASD que pour un rendez-vous de prise d'empreintes sans séance de sensibilisation, associée aux restrictions de déplacements rencontrées. A noter que cette demande est nouvelle par rapport aux enquêtes précédentes et s'explique donc principalement par la situation sanitaire.

La répartition des institutions finançant un projet CASD en France et territoire d'Outre-mer (carte 1) montre que 76,2% de ces institutions se situent en Île-de-France et plus spécifiquement 48,1% à Paris, 23,8 % des institutions se répartissent sur le reste du territoire français.

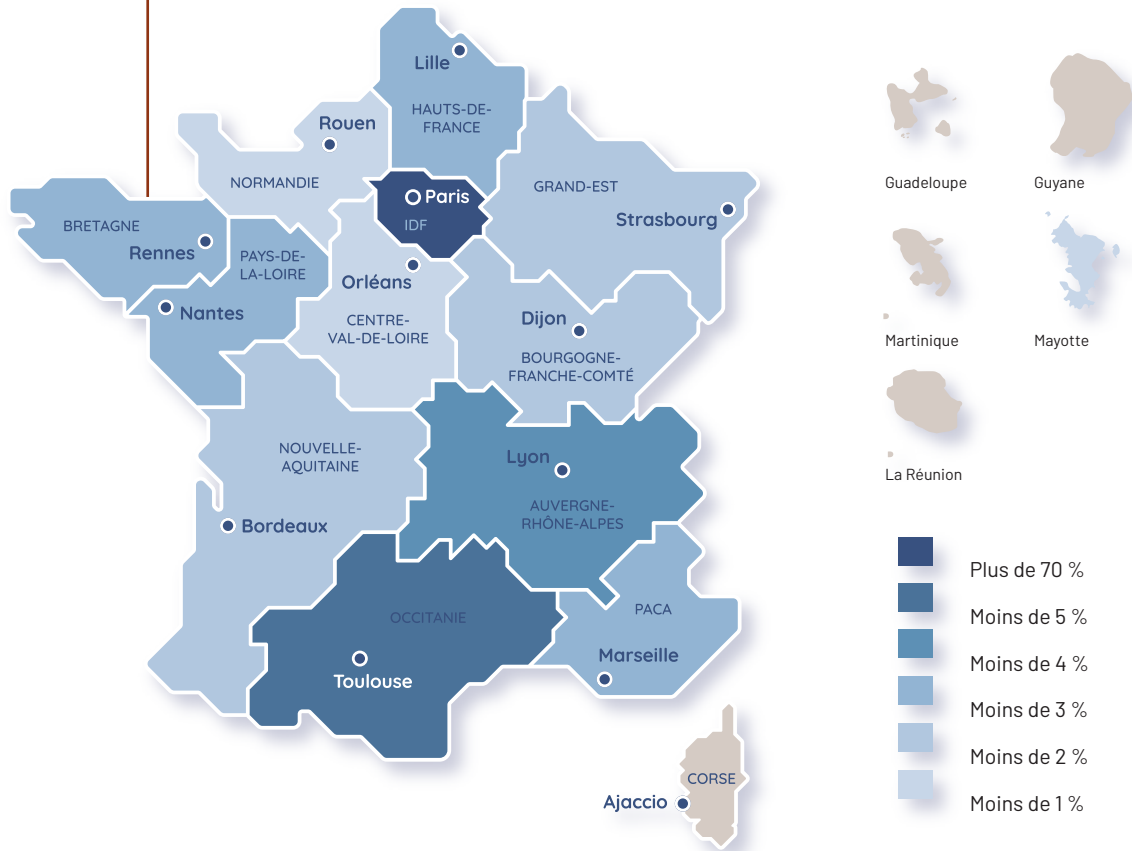
Le principe des enrôlements à distance (cf. supra) permettra de lever ces contraintes.

² | Donnée issue du système de gestion du CASD.



ENQUÊTE DE SATISFACTION 2021
SPÉCIAL COVID
AUPRÈS DES UTILISATEURS
DU CASD

RÉPARTITION DES INSTITUTIONS FINANÇANT UN PROJET CASD PARMIS LES ENQUÊTES DE FRANCE ET TERRITOIRES D'OUTRE-MER



Source : système de gestion du CASD.

Contrats et facturation, une flexibilité appréciée mais à améliorer

En moyenne les utilisateurs attribuent une note de **2,9 sur 5** pour la gestion des abonnements et les solutions proposées pour la temporisation de l'ouverture des projets et le report des abonnements. Lorsque l'installation de la SD-BOX à domicile n'a pas été autorisée par le service producteur de données, le CASD a mis en place automatiquement un prolongement d'abonnement pour les projets utilisateurs poursuivant des finalités de recherche, d'étude ou d'évaluation. Cette mesure, exceptionnelle, était destinée à compenser le temps d'abonnement pendant lequel les projets concernés ne pouvaient accéder à un boîtier en raison du contexte (fermeture de l'établissement).

Une communication jugée utile

Les utilisateurs attribuent une note de **4,1 sur 5** en ce qui concerne la communication sur la situation et l'accès aux données. L'information sur les possibilités d'accès à domicile obtient une note de **3,7 sur 5**. Certains utilisateurs évoquent en commentaires un délai pour l'obtention des informations. A chaque phase importante de la crise sanitaire un envoi d'information par mail a été fait, que ce soit pour le report d'abonnement ou pour la possibilité d'installation des SD-Box à domicile. La newsletter du CASD et le site internet ont également servi de support à la communication.



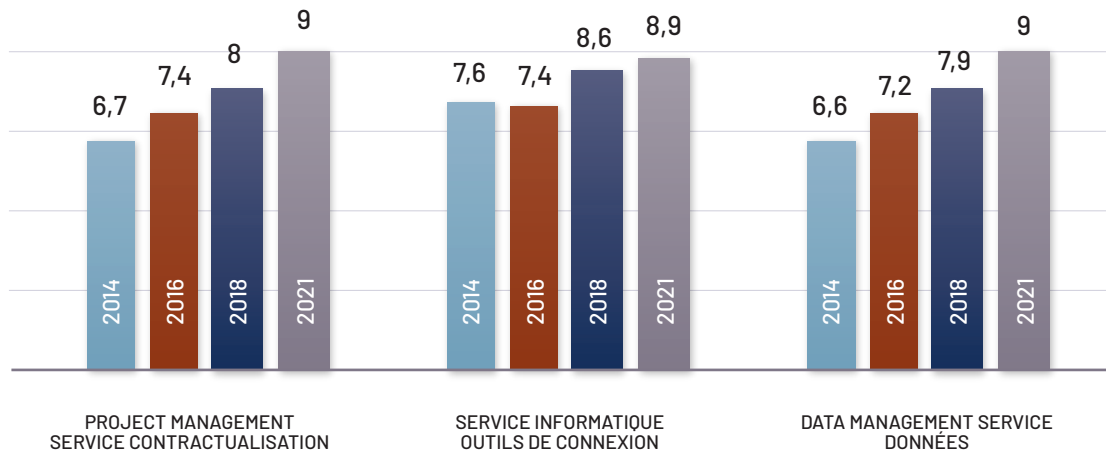
Les délais de traitement des entrées et sorties plébiscités

Les utilisateurs sont très satisfaits des délais de traitement de leurs entrées et sorties et attribuent une note de **4,4 sur 5**. Afin de faciliter et mutualiser le travail des utilisateurs, la possibilité de mettre en place un système de partage de codes est à l'étude. Certains commentaires indiquent le délai d'obtention des entrées, maximum 24h, un peu trop long par rapport à leur besoin. Le CASD réfléchit à une solution pour accélérer les imports, notamment de code source ou de programme.

Satisfaction globale, des retours en général positifs

Malgré la situation particulière de l'année écoulée les notes attribuées à chaque service ont augmenté (Graphique 3). Le Project Management service, le service Informatique et le Data Management service obtiennent respectivement les notes de 9, 8,9 et 9 sur 10. La réactivité, l'amabilité et la disponibilité de chaque service sont souvent cités en commentaires par les utilisateurs. Le maintien de la qualité de services faisait bien sûr partie des objectifs pendant toute la période de crise sanitaire.

GRAPHIQUE 3
NOTATIONS PAR SERVICE DU CASD
EN 2014, 2016, 2018 ET 2021



Source : enquête du CASD 2021 - Champ : ensemble des répondants

La situation a été particulière pour tous. Le CASD a dû s'adapter et proposer des solutions dans un temps très court pour pouvoir évoluer et continuer à proposer à ces utilisateurs un accès de qualité à ces services. La prise en compte des réponses et commentaires au questionnaire de satisfaction est particulièrement utile vis-à-vis des objectifs d'amélioration continue des services fournis.

Merci.

Nous remercions chaleureusement les utilisateurs qui ont pris le temps de répondre à cette enquête.

