

Fiche 03

Environnement numérique de travail de l'agent

RAPPEL DU CONTEXTE ET DES ENJEUX

L'environnement numérique de l'agent doit s'améliorer, afin de lui faciliter l'exercice de ses missions, favoriser la mobilité et lui permettre de mieux collaborer avec ses partenaires. Cette amélioration passe par un travail important sur les infrastructures, les terminaux, et les outils.

Les réflexions menées dans le cadre d'Action Publique 2022 par les DSI ministérielles ont conduit à l'élaboration d'une stratégie débattue à l'occasion du CSIC de mai 2018. Suite à ce débat, une approche priorisant la mise à disposition rapide de nouveaux outils de collaboration, de mobilité et de productivité est proposée ci-après.

PREMIERES REALISATIONS EN COURS

Dans les prochains mois, plusieurs nouveautés seront apportées aux agents publics :

- **FranceConnect Identité Agent**, qui permettra à l'agent d'utiliser un seul moyen d'identification fourni par son administration pour se connecter à tous ses outils professionnels, sera ouvert fin 2018 sur un périmètre pilote dans la mesure où son installation peut être réalisée sur le Cloud du Ministère de l'Intérieur. L'extension de ses usages se poursuivra à partir de 2019.
- **Tchap**, application mobile de **messagerie instantanée**, fournira aux agents une solution souveraine et sécurisée pour leurs échanges de messages, entre eux et avec des communautés extérieures à l'Etat. Déjà en test auprès de plusieurs autorités depuis l'été, "Tchap" sera ouvert à un grand nombre d'agents publics avant la fin de l'année 2019, permettant ainsi de développer de nouveaux modes de collaboration professionnelle.
- L'amélioration des systèmes de **visioconférence**, notamment dans les services déconcentrés, sera accélérée, grâce à l'offre COMU portée par le Ministère de l'Intérieur. Cela permettra aux agents d'améliorer l'efficacité de leurs travaux coopératifs et de réduire les besoins de déplacement.
- Le service de **webconférence** interministériel "**Jitsi**", fonctionnant depuis tout poste de travail, et permettant des conférences vidéo, avec possibilité de travail sur des documents partagés, sera ouvert avant fin 2018 pour permettre aux agents de conférer avec des interlocuteurs en dehors des services de l'Etat sans quitter leur poste de travail.
- Le premier « **réseau social d'entreprise** » interministériel, "Osmose", sera lancé en octobre sur une première population d'un millier d'agents (acteurs numériques dans l'administration territoriale de l'Etat), ce qui permettra de faciliter la mise en réseau de leurs compétences, et de fluidifier le travail d'équipes projet éclatées sur le territoire.
- Enfin, afin que les agents de l'Etat dans les directions départementales interministérielles (DDI) soient en mesure d'utiliser efficacement les outils numériques essentiels à l'exercice de leurs missions, une mise à niveau significative des **liaisons d'accès** est nécessaire. Le premier volet d'un programme d'augmentation ciblée des débits et d'optimisation des flux sera mis en œuvre d'octobre 2018 à mars 2019 grâce à un financement des Services du Premier ministre.

STRATEGIE DE CONDUITE DU PROGRAMME

La DINSIC se positionnera dans l'animation de l'identification, de la cartographie, de l'examen, du passage à l'échelle de solutions portées par un ou plusieurs ministères et dont une plus large diffusion la diffusion en particulier à l'échelle interministérielle serait profitable aux agents.

La suppression de produits en doublon (quand ils n'apportent pas de valeur ajoutée) sera également recherchée.

Les chantiers seront priorisés selon leur valeur d'usages (perçue par les agents), leur simplicité de mutualisation et la proposition d'un dispositif opérationnel de pilotage ministériel.

La DINSIC pourra rechercher voire apporter des financements pour le passage à l'échelle des solutions les plus prometteuses mais ne se positionnera pas sur la maîtrise d'œuvre qui restera portée par les ministères.

Les ministères partageront la cartographie de leurs outils et solutions, ainsi que les retours des utilisateurs sur ces solutions, et s'efforceront d'identifier leurs possibilités d'extension.

Les grands domaines, pour lesquels l'extension de **solutions techniques** sera recherchée, sont les suivants :

- socle technique commun : VPN unique, navigateur référent, etc.
- outils collaboratifs notamment : communications unifiées, communication vidéo, gestion et partage de documents, outils de co-rédaction de documents, outils bureautiques cloud, outils de sondage, réseau social d'entreprise, assistants virtuels etc.

Par ailleurs, une solution permettant la captation systématique de l'avis des agents de toutes les administrations sur leur environnement de travail numérique sera collectivement recherchée, afin de piloter l'amélioration de cet environnement de travail sur la base des retours des utilisateurs.

Enfin, la modernisation des matériels, l'augmentation des débits des réseaux d'accès, sont par ailleurs nécessaires et doivent faire l'objet d'une attention soutenue des ministères. Elles ne feront pas l'objet d'un pilotage interministériel.

PROPOSITIONS SOUMISES A L'AVIS DU CSIC

Les membres du CSIC approuvent la stratégie de conduite du programme telle que proposée.