

FICHE N°4

GT TÉLÉTRAVAIL du 4 novembre 2022

Déploiement de la plateforme collaborative de la DGFIP

LE PROJET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL NUMÉRIQUE DE L'AGENT (ETNA)

Dans un environnement de télétravail généralisé, la DGFIP a repris en 2021 le programme ETNA dont l'objet consiste à proposer aux agents un environnement de travail commun et modernisé permettant d'améliorer les conditions de travail et la performance par la mise en place d'outils innovants.

Dans ce cadre, une démarche centrée sur l'utilisateur a été menée fin 2021. Différents formats ont alimenté une étude qualitative : interviews individuels, ateliers collectifs et sessions d'observation sur le terrain. Cette étude a permis de définir des personas, c'est-à-dire des typologies d'usages au sein de la DGFIP, quel que soit le métier sous-jacent.

En complément, une étude sur l'environnement de travail numérique, a été réalisée du 9 au 17 décembre 2021 à laquelle près de 20 000 agents de la DGFIP ont participé. Il ressort que les besoins numériques exprimés par les utilisateurs portent majoritairement sur la recherche internet (86%).

Grâce à d'importants investissements réalisés en 2020 et 2021, l'accès internet a été élargi et facilité pour l'ensemble des agents de la DGFIP le 4 avril 2022, permettant de corriger cet irritant fort.

2. LA PLATEFORME COLLABORATIVE DE LA DGFIP

La DGFIP prépare actuellement l'installation d'une plateforme collaborative dans le but de créer un parcours intégré et ergonomique vers les fonctionnalités de l'environnement de travail numérique de l'agent comme l'outil de visioconférence, la messagerie instantanée, les communautés de travail, ou encore le webmail et l'agenda.

Ainsi, l'agent de la DGFIP pourra, à partir de son poste de travail, bénéficier de fonctionnalités de manière fluide.

Cette plateforme sera déployée en plusieurs temps. Des pilotes restreints mis en place à partir de fin 2022 permettront de tester la plateforme, avant le déploiement progressif en 2023.

Le déploiement d'un tel service collaboratif impactera profondément les usages, les pratiques et les modes de travail. Dans ce cadre, un dispositif d'accompagnement adapté sera mis en place pour assurer un déploiement optimal de cette plateforme.