

## Groupe de travail Télétravail du 5 octobre 2020

### FICHE 3 – MESURES D’ACCOMPAGNEMENT DES AGENTS ET DES CADRES (COMMUNICATION, FORMATION ET COMMUNAUTES)

Afin d'accompagner les directions, les cadres et les agents dans la mise en œuvre du télétravail, une documentation actualisée et enrichie sera mise à leur disposition.

Par ailleurs, l'offre de formation sera élargie : un module de formation au management à distance permettra désormais aux chefs de service de connaître les leviers d'actions efficaces pour manager une équipe à distance.

#### UN PLAN D’EQUIPEMENT INFORMATIQUE AMBITIEUX ET DES MODALITES D’ACCES AUX APPLICATIONS RENFORCEES

##### 1 - EQUIPEMENT INFORMATIQUE

En complément des dotations intervenues pendant la crise, la Direction Générale travaille à renforcer l'équipement en PC portables des agents de la DGFIP avec l'objectif d'atteindre un taux d'équipement moyen de 60 % au plus tard courant 2021 afin de renforcer notre capacité collective à gérer des situations de crise mais également d'accompagner au mieux le développement du travail à distance.

Les commandes sont centralisées par le service des systèmes d'information (SSI), qui assurera à l'automne l'acheminement des matériels au réseau et leur configuration.

Dans le but de bien identifier les besoins, il a été demandé aux délégations et aux services centraux d'en opérer le recensement.

Cette expression de besoins couvre tout à la fois les matériels nécessaires à la mise en œuvre du plan de continuité d'activité et les besoins prévisionnels de télétravail régulier exprimés par les agents :

- agents non encore équipés d'un PC portable et susceptibles d'être mobilisés à distance au titre du plan de continuité d'activité ;
- agents dotés temporairement d'un poste fixe Tiny qui sont autorisés à poursuivre le télétravail dans le cadre de la reprise complète d'activité ;
- agents vulnérables ainsi que les cas médico-sociaux identifiés à ce jour ;
- cadres A+ (à partir d'inspecteur divisionnaire) non encore équipés ;

- agents qui utiliseraient encore, du fait de l'absence d'équipement portable, le PIGP et webmail en télétravail ;
- agents qui n'appartiendraient pas à une des catégories susmentionnées et qui seraient susceptibles d'être autorisés à télétravailler dès l'automne ou à exercer leur activité en situation de nomadisme (ex: agents se déplaçant dans les espaces France service, conseillers aux décideurs locaux, etc).

<b>Recensement national des besoins en PC portables au 31 août 2020</b>	
<u>Interrégions</u> hors directions nationales	33 204
Directions nationales	902
Services centraux	1 005
<b>TOTAL</b>	<b>35 111</b>

S'agissant des VPN, l'attribution du profil « P15 » a été privilégiée pendant la crise, ce dernier étant le profil le plus distribué (environ 15 000 utilisateurs). Même si ce sur-déploiement peut poser question et qu'il ne doit pas constituer la cible, force est de constater qu'il a permis un accès à toutes les ressources auxquelles accède l'agent en conditions « normales » (reproduction à l'identique de son poste de travail). Néanmoins, ce mode d'accès est plus consommateur en ressources (deux postes) et moins robuste. Si le PC resté connecté s'arrête, il faut le redémarrer, ce qui entraîne un déplacement sur site, pour que le télétravailleur puisse s'y raccorder.

De nombreuses demandes visant à conserver ce profil VPN pour les télétravailleurs équipés pendant la crise sont d'ores et déjà remontées du réseau, le retour à un profil classique « télétravail » se traduisant pour certains par un accès réduit voire impossible à des applications métiers.

Des réflexions sont en cours pour adapter à terme le profil VPN « télétravail » et permettre un accès élargi aux applications.

Enfin, s'agissant de l'équipement en téléphones portables, au-delà de la mise à disposition de smartphones pendant la crise sanitaire, des réflexions ont été engagées au niveau ministériel afin de doter les télétravailleurs de téléphones professionnels.

Il est donc proposé de lancer à la DGFIP un plan d'équipement en téléphones portables en priorisant, dans un premier temps, les cadres et les agents des centres de contact dont un besoin essentiel d'équipement est apparu.

## **2 - RENFORCEMENT DES ACCES APPLICATIFS**

Des accès temporaires à une dizaine d'applications ont été autorisés dans le cadre de la crise sanitaire. Ces accès sont à ce stade maintenus.

Une cartographie des applications non télétravaillables (y compris celles qui ont été exceptionnellement ouvertes au télétravail pendant la crise sanitaire), faisant apparaître pour chacune le nombre d'utilisateurs, les enjeux métiers, les explications du caractère non

télétravaillable et les avis sur la pérennisation du télétravail (en s'appuyant sur les enjeux métier et la faisabilité technique) a été élaborée. Elle sera finalisée très prochainement et permettra d'élargir l'ouverture en télétravail de nouvelles applications.

## DIFFUSION DE SUPPORTS DE COMMUNICATION

Les livrables et visuels présents dans la rubrique télétravail de l'intranet Ulysse/Vie de l'agent, notamment le guide de conseils pratiques à l'attention des télétravailleurs, la foire aux questions-agents et la fiche sur le droit à la déconnexion, seront actualisés et complétés, pendant la période transitoire, du modèle de courriel de demande de télétravail.

Ce kit sera également enrichi d'une fiche sur les nouvelles modalités du télétravail à la DGFIP que les directions pourront utiliser dans leur communication après l'avoir complété des coordonnées de leur référent télétravail.

Afin de favoriser l'accès à ces informations, les directions (qui n'en disposent pas déjà) seront invitées à créer une rubrique télétravail sur leur intranet local comportant un lien vers la rubrique télétravail de l'intranet Ulysse.

Par ailleurs, les chefs de service, acteurs placés désormais au cœur de la procédure d'autorisation du télétravail, disposeront d'une documentation leur permettant d'appréhender les avantages de cet aménagement pour parfaire l'organisation de leur service.

Une fiche de conseils pratiques accessible dans la rubrique télétravail de l'espace du manager de l'intranet Ulysse cadres leur donnera les clefs pour la mise en œuvre d'un management adapté aux exigences de cette nouvelle modalités d'organisation du travail.

Les leviers du management à distance (notamment, favoriser la cohésion de l'équipe, assurer le pilotage quotidien à distance, gérer les situations individuelles et permettre les échanges entre collaborateurs) seront décrits de manière concrète et opérationnelle. En parallèle, une documentation sur l'usage des outils collaboratifs va être mise à la disposition des chefs de service dans la rubrique Télétravail de l'Espace du manager, directement accessible via la page d'accueil d'Ulysse cadres.

## UN DISPOSITIF COMPLET DE FORMATIONS ET DE RENCONTRES DEDIEES

### 1 – DISPOSITIF DE FORMATIONS

**Les modules d'e-formation conçus par l'IGPDE** à destination des chefs de service et des télétravailleurs pour les aider à mieux appréhender la notion de télétravail et proposés depuis janvier 2018, seront mis à jour afin de prendre en compte les évolutions règlementaires. **Le suivi de ces formations sera désormais rendu obligatoire, chaque agent s'engageant à suivre cette formation : la Charte de télétravail à la DGFIP a été aménagée en ce sens.**

Par ailleurs, une formation au management à distance conçue par l'ENFIP devrait être déployée en janvier 2021 en faveur des chefs de service déconcentrés.

Ce dispositif s'inscrit dans le prolongement de la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019 et des orientations stratégiques de la DGFIP diffusées le 14 octobre 2019. Cette action s'insère dans les orientations stratégiques transverses, les ressources humaines : mobiliser les cadres, renforcer l'adhésion des agents et mieux les accompagner.

En complément de la formation managériale généraliste proposée par les stages « Management pour les cadres supérieurs », cette formation constituera une formation complémentaire permettant une montée en expertise des cadres, sur une thématique spécifique.

D'une durée de 2 jours, la formation sera organisée en trois temps : le premier dédié à la présentation du cadre général du travail à distance et ses applications à la DGFIP, le second aux outils et enfin le dernier à la contextualisation métier.

Une session test sera organisée à l'automne.

## **2 – RENCONTRES ET COMMUNAUTES**

Fort de son succès (cf. résultats de l'enquête présentée dans la fiche 1), la communauté nationale des référents télétravail sous wifip continuera d'accompagner les directions et répondre à leurs questions.

Enfin, les chefs de service seront invités à s'exprimer dans le cadre de réunions d'accompagnement aux transformations (séminaires organisées par la MASEE, ateliers participatifs managériaux...) ou de groupes de travail qui pourraient être organisés à l'initiative des directions.