

Groupe de travail informatique du 15 septembre 2023

Fiche n° 1 Équipement informatique des agents

Pour accompagner le déploiement du télétravail, l'équipement informatique des agents s'est adapté et continue à s'adapter pour leur donner les meilleures conditions de travail à distance.

Postes de travail

Depuis 2020, 92 000 portables et ultraportables ont été déployés auprès des agents DGFIP : dont 42 000 en 2020, 22 000 en 2021, 13 000 en 2022 et 15 000 en 2023. 91 % des agents sont aujourd'hui équipés d'un ordinateur permettant de télétravailler.

Pour permettre ce taux d'équipement et pour faciliter la gestion du parc, la DGFIP a modifié ses modalités d'acquisition. Le bureau SI3 procède à l'achat centralisé des ordinateurs portables et ultra-portables, qui sont livrés directement dans les DISI et répartis entre les directions de leur périmètre en étroite collaboration avec les délégations.

Cette organisation centralisée permet de maîtriser le renouvellement des postes de travail avec des objectifs de qualité de service rendu aux agents (éviter la perte de performance lié à des PC inadaptés) et de réduction des impacts environnementaux de ces matériels puisque les gammes de matériel commandées ces dernières années permettent d'allonger leur durée de vie à 6 ans.

Au-delà de la centralisation des achats, la politique d'équipement en poste de travail a évolué. Désormais, chaque agent est doté, dès sa scolarité à l'ENFIP, d'un matériel (et de ses accessoires : sacs, stations d'accueil, câbles de sécurité et souris) qui le suit en cas de mutation (exception faite des départs à l'ENFIP). Ce nouveau process a permis d'élaborer, en collaboration avec la DISI Ile-de-France (correspondante de l'ENFIP) une nouvelle procédure de soclage plus générique, allégeant ainsi la procédure d'installation des stagiaires de l'ENFIP dans les services.

VPN

Le VPN (pour « Virtual private network », réseau privé virtuel) permet aux agents de la DGFIP en déplacement ou en télétravail d'accéder de manière sécurisée aux ressources informatiques de l'organisation. Cette solution est devenue courante pour les agents travaillant à distance ou en télétravail. Elle est déployée sur tous les postes de travail portables (PC) des agents de la DGFIP.

Dans le contexte de pandémie, l'infrastructure VPN a été renforcée en 2020 afin de permettre 60 000 connexions simultanées (contre 40 000 auparavant).

Différents profils d'accès VPN sont adaptés aux besoins des différentes populations, tels que P1 (Nomade), P10 (Télétravail), et P15 (équipes travaillant sur le développement de projets informatiques), P4 (élèves ENFIP) et P5 (Enseignants ENFIP).

D'autres profils plus spécifiques à certains métiers sont également en place.

La liste des applications autorisées en télétravail est maintenue à jour par le bureau SRH-CVT. La proportion d'agents habilités au VPN est détaillée ci-dessous par catégorie au 23/08/2023.

Catégorie	Proportion d'agents Habilités au VPN
A+	89%
A	88%
B	82%
C	64%
Total général	79%

Téléphonie Mobile et Smartphonie

La flotte actuelle de terminaux mobiles DGFIP est composée d'équipements de plusieurs natures (smartphones, téléphones mobiles et clés 4G/5G), et se compose de plus de 50 000 abonnements.

S'agissant des 1800 smartphones professionnels déployés à la DGFIP, les agents peuvent :

- consulter leur messagerie et leur agenda professionnel ;
- utiliser les applications numériques de l'État (audioconférence, Webconférence de l'Etat, la messagerie instantanée TCHAP) ;
- faire du partage de connexion avec leur PC portable pour connecter ce dernier au réseau DGFIP via un VPN.

Outre la facilitation du travail à distance, le smartphone peut être un levier de renforcement de la sécurité des agents qui se déplacent chez les usagers. Conformément à la demande du ministre exprimée le 31 mars 2023, cet équipement sera généralisé auprès de cette population d'agents et une étude est en cours pour que le smartphone porte un système d'alerte immédiat. La commande de ces matériels sera réalisée dans les prochaines semaines.

De façon plus générale, cette flotte croissante de smartphones revêt des enjeux importants en termes de sécurité informatique. Ces équipements sont connectés au réseau DGFIP (messagerie notamment) et peuvent donner accès à des données confidentielles. Au même titre que les ordinateurs portables professionnels, la sécurité de ces équipements doit être maîtrisée, via une solution d'administration permettant d'intervenir à distance, par exemple pour bloquer l'accès au réseau DGFIP ou effacer les données en cas de perte ou de vol du smartphone. Pour ce faire, la solution actuelle de gestion de flotte (ou « MDM », mobile device management) MobileProcess est trop limitée autant dans ses fonctionnalités que dans sa capacité à gérer une flotte de plus de 2000 smartphones. Le projet de mise en place d'un nouveau MDM apte à répondre aux nouvelles exigences de sécurité et à administrer une flotte plus importante est en phase de cadrage.

Virtualisation des postes de travail

S'agissant des agents développeurs et des prestataires des services de développement, les solutions classiques d'accès à distance (VPN P10) ne sont pas satisfaisantes car elles ne permettent pas à ces agents de pouvoir accéder aux serveurs de développement et d'intégration en dehors des locaux DGFIP. Un dispositif particulier est donc nécessaire avec deux ordinateurs : un poste fixe, et un portable qui leur permet d'accéder au poste fixe à distance via un VPN particulier (P15). S'il fonctionne, ce dispositif a des inconvénients : il conduit à multiplier le nombre de postes de travail et il nécessite une organisation pour intervenir sur les postes fixes (par exemple pour le redémarrer) si le développeur à distance rencontre un problème.

Pour répondre à cette problématique, une solution de virtualisation des postes de travail est en cours de construction. Elle permettra :

- d'accroître la disponibilité et la sécurité du SI en réduisant le nombre de postes physiques et en centralisant la gestion des postes de travail via une console ;
- d'améliorer le service rendu aux informaticiens en leur apportant un plus grand confort d'utilisation (temps de réponse amélioré grâce à la centralisation des ressources).

Initié en 2022 (phase d'étude), le projet couvrira dans un premier temps la DTNum et BSI3 (300 postes). Après réalisation d'un retour d'expérience, un déploiement ultérieur sur d'autres populations pourra être envisagé.