

Fiche n° 2 Point d'avancement Novae

Pour améliorer l'environnement de travail numérique des agents, la plateforme Novae concentre, en une interface unique, une palette d'outils conçus pour faciliter le quotidien des agents et l'organisation de leur travail, pour fluidifier les interactions et communiquer de manière plus transverse.

La plateforme a été pensée avec les agents et au service des agents dans le cadre d'une démarche centrée sur les utilisateurs, notamment au travers d'enquêtes utilisateurs, d'observations sur le terrain et de différents ateliers de coconstruction avec les parties prenantes. Novae offre ainsi un environnement numérique répondant aux nouveaux besoins et usages induits notamment par le développement du télétravail et du management en mode hybride.

La plateforme propose diverses fonctionnalités et notamment :

- des **communautés**, espaces professionnels permettant à des groupes d'agents de partager des contenus en vue de faciliter la collaboration
- la **coédition** de document, permettant aux agents d'interagir simultanément sur un même document texte, tableur ou présentations
- des **gestionnaires de tâches** personnelles ou d'équipe pour faciliter l'organisation de l'activité individuelle ou collective
- la **messaging instantanée** avec Tchap
- la **visio conférence** avec Webconf
- l'accès aux outils de la DGFIP via un point d'entrée unique (**agenda, webmail, annuaire** des agents de la DGFIP, **Ulysse, espace RH, message d'absence**)

Après une première phase d'expérimentation auprès de 10 000 agents, le déploiement de Novae à l'ensemble des agents a débuté en mai 2023. Il s'accompagne d'un important dispositif d'accompagnement au changement qui perdurera avec les futures évolutions dont le périmètre est en cours de définition.

1. Une généralisation en voie d'achèvement d'ici fin 2023

Une première phase pilote menée de décembre 2022 à avril 2023 impliquant jusqu'à 10 000 agents a permis – dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue – de recueillir les premiers retours des utilisateurs, d'optimiser la plateforme d'un point de vue fonctionnel et technique ainsi que le dispositif d'accompagnement associé.

La phase de généralisation à l'ensemble des agents a débuté le 3 mai 2023, avec une augmentation progressive des habilitations permettant de s'assurer de la stabilité de la plateforme.

Ce déploiement se poursuit de manière progressive, permettant ainsi de suivre la montée en charge de la plateforme et de régler les difficultés rencontrées au fur et à mesure.

À fin juillet 2023, près de 75 000 agents peuvent accéder à Novae.

Cette phase de généralisation s'achèvera d'ici fin 2023.

2. Un important dispositif d'accompagnement au changement

Un sondage auprès des participants de la phase pilote a montré que **78 % des répondants trouvaient Novae simple d'utilisation**. Deux tiers déclaraient qu'ils l'utiliseraient régulièrement et 70 % souhaitaient en disposer en page d'accueil de leur navigateur.

Une enquête de maturité menée auprès d'environ 1500 utilisateurs de Novae réalisée début juin 2023 montre un usage prépondérant des fonctionnalités de **messagerie instantanée**, des **communautés** (de travail ou d'intérêt), de la **visioconférence** et de **l'agenda**.

Ces statistiques d'usage seront enrichies et affinées dans les prochains mois grâce à la mise en place d'un module d'analyse des données actuellement en cours d'implémentation et qui sera déployé sur Novae dans le courant du dernier trimestre 2023.

Cette étude a permis par ailleurs de **mettre en exergue les besoins d'accompagnement remontés par les agents**, prioritairement sur la gestion de tâches, la visioconférence, la gestion de communautés et la co-édition. Des actions vont être mises en place dès la rentrée pour répondre à ces besoins spécifiques.

Les contenus de formation, accessibles directement et sans limite de durée dans la communauté d'entraide Novae, sont régulièrement enrichis pour prendre en compte ces retours utilisateurs.

Les agents peuvent également s'appuyer sur **les champions numériques**, acteurs clés au plus proche des besoins du terrain. Cette communauté, qui compte aujourd'hui plus de 2 000 agents, bénéficie de sessions d'échanges hebdomadaires (questions/réponses) leur permettant de monter en compétence sur les usages et ainsi mieux répondre aux interrogations des agents.

La diversité des profils et les différents niveaux de maturité impliquent de varier les formats d'accompagnement : présentations ou déplacements dans le réseau, mise à disposition de supports directement sur la plateforme. Au titre des actions mises en place peuvent être citées :

- l'organisation de **webinaires** dédiés aux délégations interrégionales, directions nationales et services centraux incluant la présentation du kit manager et la diffusion de la vidéo de présentation enregistrée par le Directeur Général. Des **déplacements** sont également prévus dans le courant du dernier trimestre 2023, à la demande des directions.
- la mise à disposition de différents kits :
 - un **kit de présentation générale** ;
 - des **kits d'accompagnement** intégrant des cas d'usage déclinés pour chacun des profils d'agents identifiés (managers, assistant(e), agent de terrain, chargé(e) de mission, nomade et externe)
 - un **kit spécifique pour les animateurs de communautés** leur permettant d'acquérir les bonnes pratiques d'animation.
 - la diffusion d'une série de vidéos de retours d'expérience intitulée « **Paroles d'agents** » dans laquelle des agents témoigneront de leur prise en main de Novae (diffusion à partir de septembre 2023).
 - Enfin, **l'ENFiP**, associée au dispositif de formation Novae, intégrera dès la rentrée 2023 un parcours dédié d'une heure dans la formation socle des agents A, B et C, directement accessible depuis Novae.

3. Les évolutions à moyen terme

En parallèle du déploiement de Novae à l'ensemble des agents et dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, les besoins et propositions d'amélioration remontés par les agents sont recueillis et analysés pour construire la feuille de route de Novae.

Ainsi, parmi les propositions remontées, vont notamment être instruites :

- l'articulation de Novae avec les autres plateformes liées à la communication institutionnelle et à la vie de l'agent (Ulysse, Ulysse Locaux, portail RH)
- l'homogénéisation ergonomique et graphique de Novae avec le webmail et l'agenda
- l'amélioration de l'accessibilité

D'autres besoins seront expertisés, toujours dans la perspective d'un enrichissement de l'environnement de travail numérique de l'agent et pourront, en fonction de l'instruction, être déployés dans le cadre d'une prochaine feuille de route. Un accompagnement sera alors mis en place pour permettre aux agents de s'approprier ces nouveaux usages.