

L'accompagnement des agents de la DGFIP dans la transformation numérique est l'une des missions de la délégation à la transformation numérique (DTNum). Elle organise notamment la communication autour de la transformation numérique et a également mis en place différents dispositifs afin de permettre à chacun, dès son entrée à la DGFIP, de mieux appréhender ces transformations. L'objectif de ces actions est de permettre aux agents de devenir de véritables acteurs de cette transformation, l'humain étant le cœur de tout projet de transformation numérique au sein d'une organisation.

#### **1. Les dispositifs initiés par la DTNum à destination des agents**

##### **Un cycle de conférences ENFiP pour sensibiliser les nouveaux agents**

Chaque année, plus d'une dizaine de conférences dédiées à la transformation numérique sont mises en place avec l'ENFiP au bénéfice des nouveaux agents afin de les sensibiliser à ce sujet. Elles s'adressent à tous les nouveaux agents, contrats PACTE, contrôleurs, inspecteurs et informaticiens.

Une refonte du support de présentation est en cours, suite aux retours des stagiaires. En effet, des enquêtes de satisfaction sont diffusées après chaque conférence, afin d'adapter les conférences aux attentes des participants, futurs agents de la DGFIP.

##### **Le parcours apprenant compétences numériques (PACNum) pour permettre à toutes et tous de s'évaluer et de se former**

Pour mieux s'approprier la transformation numérique il est nécessaire que l'ensemble des agents de la DGFIP partage un socle commun minimal de compétences.

Dans cet objectif, dans le cadre du projet ministériel d'acculturation des agents du MEFR au numérique, un parcours apprenant compétences numériques (PACNum) a été développé pour la DGFIP en application du chantier 7-2 du contrat d'objectifs et de moyens (COM 2020-2022).

Ce parcours permet à chaque agent, quel que soit son grade ou sa position hiérarchique, d'auto-évaluer ses compétences numériques au travers de un parcours de compétences numériques, construit en partenariat avec l'IGPDE et le Secrétariat Général du ministère.

Ce parcours se divise en 3 thématiques :

- Usages du web pour s'informer, se former et maîtriser sa présence en ligne
- Outils pour utiliser le tableur, le traitement de texte et la messagerie électronique
- Sécurité des matériels et des données, pour utiliser le numérique en toute sécurité

L'agent est ensuite orienté, selon ses besoins, vers des parcours de formation complémentaires proposés par l'IGPDE et par l'ENFiP.

Après une préfiguration réalisée en 2021 à la Délégation à la Transformation Numérique (DTNum), au Service d'Appui aux Ressources Humaines (SARH), à la Direction des Impôts des Non-Résidents (DINR), au sein de l'ENFiP en formation initiale et à la Délégation Centre-Est, le PACNum a été déployé en 2022 en 3 vagues dans l'ensemble des services de la DGFIP.

Au 2 août 2023, c'est plus de 65 000 agents qui ont participé à l'autoévaluation, sur la base du volontariat.

Les parcours ont été réalisés en moyenne en 30 minutes pour Usages du web et Sécurité et 1h30 pour Outils.

Un plan d'action pour encourager les agents DGFIP n'ayant pas encore déroulé les parcours est à l'étude.

La décision de pérenniser le PACNum dans son volet auto-évaluation pour toutes les directions du ministère a été prise lors du dernier Conseil Ministériel de formation.

### **L'animation de communautés pour travailler autrement, partager et encourager l'innovation, notamment au sein de la communauté Prox'Innov**

La DTNum a mis en place plusieurs communautés d'intérêt, et se charge de leur animation. L'objectif de ces communautés est la diffusion et le partage d'expériences sur des thématiques précises portant sur l'usage de la donnée (datavisualisation, API...), les outils collaboratifs (Novae, Klaxoon...), les méthodologies (agilité-devops,...).

Elle anime également la communauté de la transformation de la DGFIP « Prox'Innov ». Composée principalement des PAC et des référents transformation (environ 200 sur l'ensemble du territoire), elle permet la mutualisation des initiatives innovantes, et offre contenus et événements réguliers d'acculturation à la transformation.

L'objectif principal du réseau de la transformation est la formation et l'accompagnement d'ambassadeurs chargés d'aller à la rencontre de chaque agent pour faire connaître et prendre en main tant les outils que les méthodes innovantes de facilitation du travail et de collaboration.

### **Les « ateliers data » pour diffuser la culture de la donnée et faire remonter des cas d'usage**

Des « ateliers data » sont réalisés régulièrement par l'équipe données de la DTNum sur le territoire afin de diffuser au maximum les nouveaux usages de la donnée.

Les ateliers sont généralement divisés entre une session sensibilisation aux données le matin et une session d'idéation de cas d'usages l'après-midi. Le format présentiel sur une journée est le plus sollicité et est un temps fort pour permettre à tout agent de la DGFIP de comprendre et passer à l'action.

Un format distanciel sur deux heures est également proposé, à destination des cadres A+.

En 2023, 4 ateliers distanciels ont été réalisées et 12 ateliers présentiels ont été tenus ou sont programmés.

Suite à ces ateliers, 7 projets locaux ont émergé et sont en cours de traitement, 6 en datavisualisation et 1 en intelligence artificielle.

Des communications et des posts LinkedIn sont régulièrement publiés par les équipes de la DTNum concernant ces ateliers, qui bénéficient de très bons retours.

### **Les actions de communication interne pour sensibiliser sur des thématiques plus larges**

La DTNum met en ligne sur son site intranet des articles liés à la transformation numérique et propose tous les mois des webinaires thématiques dont les replays sont également disponibles.

## **2. Les dispositifs mis en place à destination de publics spécifiques**

### **Le cycle supérieur du numérique pour acculturer les cadres supérieurs et dirigeants**

Il s'adresse aux cadres supérieurs de la fonction publique d'État. Son objectif est de développer les compétences et les aptitudes numériques des cadres, de les former à de nouvelles méthodes plus agiles et de travailler en mode projet, afin qu'ils deviennent des acteurs du numérique au service de la transformation publique.

Le programme est ouvert à l'ensemble des ministères pour permettre des échanges d'expériences et d'éclairages, identifier les complémentarités et confronter les points de vue.

Composé de cinq séminaires thématiques de deux jours, le cycle aborde les grandes thématiques du numérique (big data, open data, intelligence artificielle, blockchain, cybersécurité, écosystème des start-up...). La formation alterne présentations par des intervenants de haut niveau des principales innovations numériques, rencontres avec des acteurs du numérique et ateliers pratiques.

### **Les parcours de formation pour permettre la montée en compétence des informaticiens sur les nouveaux outils et méthodes**

Plusieurs parcours de formation continue ont été créés dans le cadre d'un travail piloté par la DTNum et le DGS sur les nouveaux outils et méthodes notamment en matière de conduite de projet, et d'expérience utilisateur (UX). Ils sont proposés aux agents de la sphère informatique lors de leur prise de fonction et de leur montée en compétences dans les métiers informatiques.

- **Parcours OPS pour les exploitants** principalement conçus au bénéfice des exploitants des ESI travaillant en mode DevOps. Il présente un caractère obligatoire pour les informaticiens affectés au sein d'un centre OPS. Le parcours est également proposé aux autres agents de la sphère informatique appelés à travailler sur le volet Ops des projets conduits en méthode Agile / DevOps.

Ce parcours, devrait s'enrichir en fin d'année d'une 5ème formation interne. Ce nouveau stage, dédié au monitoring, se situera au terme de la phase approfondissement.

Par ailleurs, une réflexion est en cours en vue de renforcer ce parcours à destination du public de développeurs.

- **Parcours Data science**

La DTNum et le DGS ont mis au point un parcours Data science comportant initialement 2 modules : « Introduction à la data science » et « Approfondissement en data science », destinés à l'ensemble des personnels amenés à exercer des fonctions d'analyste de données, tant dans la sphère informatique que dans des services « métiers ». Ces modules sont très techniques.

Un nouveau module en distanciel d'acculturation à la data science a été créé en 2023 suite à une forte demande des agents de pouvoir bénéficier d'une formation moins technique : « Atelier de sensibilisation à la datascience » (0,5 jours).

- **L'insertion de la démarche UX – accessibilité au sein des parcours**

Dans le cadre d'un travail commun entre la DTNum et le DGS, l'offre de formation UX - accessibilité est étoffée au second semestre 2023 et devient obligatoire pour certains publics. Cette démarche fait suite à un audit de la MRA qui a notamment recommandé d'accentuer les efforts de sensibilisation et de formation en matière d'expérience utilisateur.

La DTNum et le DGS insèrent ainsi dans les parcours de formation (Parcours MOA, Parcours Développeurs et Parcours dédié aux N1 ESI / N2 DISI et aux nouveaux cadres du SI) 4 nouvelles interventions.

- Un stage d'acculturation UX – accessibilité (0,5 jour).

- Une intervention de culture générale UX - accessibilité au sein du séminaire « présentation des Bureaux du SI ».

- Un stage de niveau avancé UX – accessibilité MOE (4 jours).

- Un stage de niveau avancé UX – accessibilité MOA (4 jours) a été créé récemment et a d'ores et déjà été dispensé dans le cadre du parcours MOA.

- **Parcours de formation aux métiers de la MOA**

Ce parcours est organisé chaque année pour les agents appelés à exercer des missions de maîtrise d'ouvrage informatique quel que soit leur service de rattachement.

Le contenu du parcours MOA, décliné en 4 phases (initiation, professionnalisation, spécialisation et connaissances du SI) se déroule de septembre N à avril N+1. La phase « initiation », programmée dès la mi-septembre, revêt un caractère obligatoire pour les nouveaux arrivants.

En complément, sont également proposés aux agents une offre de formation adaptée avec notamment les parcours suivants :

- Formation directeurs de projets
- Parcours chefs de projets
- Parcours « Développeurs »
- Parcours de formation dédiés aux N1 ESI / N2 DISI / cadres du SSI
- **Les offres de service de la DTNum**

La DTNum, accompagnée par le DGS, a étoffé en 2022/2023 l'offre de formation avec les modules suivants animés par les agents de la DTNum :

- « Jira Utilisateur » et « Confluence utilisateur », outils de pilotage des projets DevOps.
- « Formation Dataviz – Prise en main de l'outil » : outil permettant d'utiliser Tableau Software débutants.
- OGRE (Outil Générique de Requêtage Expert) : découverte, configuration et utilisation.