

La suite collaborative numérique de l'État dans les starting blocks | À la une | Acteurs Publics

ActeursPublics

Image d'illustration générée par Midjourney.

Décollage imminent. Annoncée en mars 2023, la "Suite numérique" est l'un des projets phares de la nouvelle feuille de route de la Direction interministérielle du numérique de l'Etat. L'objectif consiste à proposer une panoplie d'outils essentiels et communs au plus grand nombre d'agents publics, de la discussion instantanée avec Tchap aux réunions vidéo avec le Webinaire de l'Etat, en passant par le transfert de fichiers avec France Transfert, et même la boîte email.

Ce projet est en fait l'aboutissement d'un long travail de développement et de mise en cohérence des outils de travail numériques à l'échelle interministérielle, engagé dès 2019 avec l'*"environnement de travail numérique de l'agent"*, et poursuivi avec le *"sac à dos numérique de l'agent"*.

Et il est en passe d'aboutir, du moins dans une première forme et sous une nouvelle marque. La direction espère lancer officiellement "la Suite" d'ici l'été. Des formations ont d'ores et déjà été ouvertes sur la plate-forme Mentor, pour aider les agents aussi bien à prendre en main les logiciels de la suite, qu'à choisir ceux qui conviennent le mieux dans telle ou telle situation, et donc à développer de nouvelles pratiques collaboratives. Les directions du numérique ont été invitées à expérimenter la Suite depuis le mois de mars.

Jusqu'à présent, le sac à dos numérique de l'agent était composé d'outils de visio, de chat et d'organisation du travail. Autant d'outils qui n'étaient pas forcément proposés par les ministères. Mais la suite devrait pousser le curseur un peu plus loin, en proposant des alternatives sous licence libre à des outils existants, et notamment à l'univers bureautique de Microsoft. Elle devrait ainsi contenir un éditeur de documents avec "OnlyOffice", des tableurs "Excel", avec Grist, et couvrir l'envoi de mails, avec OpenXchange. Le tout dans une logique de maîtrise des coûts et d'indépendance, voire de "souveraineté numérique".

Marge de manoeuvre laissée aux ministères

A partir de fin 2023, la DINUM a refait le tour de toutes les directions du numérique des ministères et organisé des ateliers pour mieux cerner les besoins des agents. *"Nous nous sommes rendus compte que les ministères s'appuyaient déjà beaucoup sur les différents produits de la future Suite, en plus de leurs propres outils, mais qu'ils avaient chacun leur façon de décliner et d'offrir des environnements de travail à leurs propres agents, expliquait mi-mars Samuel Paccoud, le nouveau chef du pôle "Suite numérique". L'objectif est donc de leur permettre de*

s'appuyer sur ce que l'on fait, mais de leur laisser une autonomie dans la manière de mettre à disposition les outils de la suite". Le ministère de l'Écologie a par exemple intégré les outils interministériels de la Suite à son "bureau numérique", où ils co-existent avec les logiciels propres au ministère et notamment à ses métiers.

D'ailleurs, la DINUM ne compte pas développer elle-même la Suite et repartir de zéro, mais bien s'appuyer sur des initiatives existantes. Un fonds dédié doit être lancé pour accorder des financements *"allant jusqu'à 40 000 euros renouvelables"*, pour *"consolider les écosystèmes autour des produits et briques techniques que nous utilisons"*. Les acteurs publics ou privés, porteurs d'une solution collaborative structurée sous forme de commun numérique, c'est-à-dire placé sous licence libre et géré de façon ouverte par une communauté (comme Wikipedia, OpenStreetMap ou Panoramax, l'alternative à Google Street View) pourront candidater, que ce soit pour développer de nouvelles fonctionnalités ou consolider les outils en eux-mêmes.

Le défi de l'authentification unique

Le développement d'outils ergonomiques et efficaces ne semble pas être le gros morceau de la construction de cette suite. Toute sa richesse, et donc la complexité du chantier, se niche dans tout ce qui fait le liant entre cette diversité d'outils, loin d'être tous proposés et opérés par la DINUM. Pour compenser, une pastille "sac à dos" avait été mise en place en juin 2022 sur chaque outil pour faciliter l'accès aux différents outils et créer un semblant de suite intégrée, mais c'est encore loin d'être suffisant. Pour offrir une expérience véritablement "sans couture" pour passer d'un outil à un autre, il faut encore éviter à l'utilisateur d'avoir à se connecter à chaque fois, et qui plus est avec différents identifiants.

Le nerf de la guerre est donc le bon déploiement d'AgentConnect, l'équivalent du bouton FranceConnect pour les agents publics. *"Les ministères sont habitués à créer des bastions bien cloisonnés entre l'intérieur et l'extérieur, mais cela ne marche plus à l'heure du collaboratif, et cela risque d'encourager le shadow IT, le recours à des solutions non autorisées"*, justifie Samuel Paccoud. *"Notre priorité et notre valeur ajoutée est donc de déployer une authentification unique et forte, qui permettra aux ministères de se reconnaître et de pouvoir se parler, tout en gérant les habilitations des agents"*, explique le chef de pôle.

La Dinum s'est donc focalisée sur le raccordement de plus en plus d'agents et ministères à AgentConnect. Et s'est attelée à réorganiser ses propres services, pour internaliser et professionnaliser l'exploitation des outils et espérer atteindre un niveau de qualité irréprochable. Car c'est elle qui devrait, à terme, assumer le financement des outils de la Suite, à condition qu'ils rencontrent leur succès auprès des agents. *"Le modèle de facturation à l'usage, comme on avait pu l'essayer avec Démarches Simplifiées, n'est pas adapté car il génère beaucoup de coûts et de temps de gestion"*, repose le chef de l'opérateur de produits interministériels, Florian Delezenne.

Chaque fois qu'un outil aura atteint un stade de maturité, il aura donc vocation à être financé

directement par la DINUM sur ses programmes budgétaires, comme avec Tchap, et bientôt France Transfert, et donc soumis à l'approbation du Parlement. Pas simple d'obtenir de tels financements, en cette période de restriction budgétaire. La promesse de mutualisation, y compris avec des voisins européens, et de maîtrise des coûts (face à des fournisseurs qui peuvent décider d'augmenter leurs tarifs sans crier gare) portée par la Suite pourrait néanmoins jouer en sa faveur, espère la DINUM, qui travaille sur une grille d'évaluation du coût de la Suite, rapporté à son nombre d'utilisateurs, afin de justifier l'investissement. Dans sa feuille de route, la direction visait un coût annuel de 50 euros par utilisateur.