

PAR EMILE MARZOLF

1 avril 2021, 13:46, mis à jour le 1 avril 2021, 16:36

Les outils numériques de travail de l'État montent en puissance

La direction interministérielle du numérique a profité de la crise sanitaire pour élargir son offre de services numériques aux agents publics. Messagerie instantanée, visioconférence, travail collaboratif... Tour d'horizon de l'utilisation de ces différents outils.



Tchap, Osmose, WebConférence... Les outils numériques de travail collaboratif, dont la mise à disposition a été accélérée par la crise sanitaire et le recours massif au télétravail, continuent de se faire une place dans les usages des agents publics de l'État. Selon nos informations, la messagerie Tchap reste de loin l'outil le plus utilisé de la palette proposée par la direction interministérielle du numérique (Dinum). En mars 2021,

cette messagerie sécurisée et instantanée de l'État, qui avait été lancée avant la crise mais ouverte à de nouvelles catégories d'agents au fil de la crise sanitaire, compte plus de 220 000 inscrits, contre 170 000 en octobre dernier, et seulement 85 000 début 2020.

Dernièrement, le nombre total de messages qui y transitent chaque semaine s'élevait à environ 850 000. La direction interministérielle cherche d'ailleurs à consolider son produit phare. Un directeur de projet doit être recruté prochainement, tandis qu'un appel d'offres a été lancé en janvier pour accompagner sa montée en puissance. La DSI de l'État entend en effet ouvrir l'application à de nouveaux publics pour atteindre 300 000 utilisateurs dès 2021 et "servir la majorité des agents publics" à terme. De nouvelles fonctionnalités seront développées, comme l'arrivée des messages vocaux.

Réunions à distance

Pour ce qui est des réunions à distance, la Dinum propose aujourd'hui 2 outils. Le premier, WebConférence, était sorti de sa phase d'expérimentation au début de la crise. Son bon fonctionnement **avait d'ailleurs été compromis par la bascule brutale et massive au télétravail**. Les derniers chiffres indiquent une moyenne stable par rapport à octobre de 1 493 "salons" et de 5 137 participants quotidiens, avec une note de satisfaction de seulement 5,6/10 octroyée par ses utilisateurs. La solution peine en effet toujours à tenir la charge, provoquant "une dégradation importante de la qualité du service", indique sa page d'accueil. L'usage de la vidéo y est déconseillé et le nombre de participants limité.

C'est pourquoi cette première solution a été complétée, à l'automne 2020, **par une solution d'audioconférence**, moins gourmande en bande passante. Près de 3 000 réservations de conférences téléphoniques ont été enregistrées dans la semaine du 12 au 16 mars, essentiellement faites par la direction générale des finances publiques (DGFIP) à Bercy et le ministère des Affaires étrangères.

Quant aux outils de travail collaboratifs Resana et Osmose, **eux aussi lancés en pleine crise sanitaire**, le premier compte plus de 74 000 utilisateurs (contre 21 000 en octobre) pour une dizaine de milliers d'espaces collaboratifs créés et plus de 600 000 documents partagés. Le second compte pour sa part moins de 45 000 utilisateurs (contre 23 600 en octobre) pour quelque 3 600 espaces collaboratifs de travail. L'outil Plano, ouvert en même temps qu'Osmose, n'est en revanche plus en service depuis le 1^{er} janvier.