



Kit manager

mai 2023

Sommaire

Présentation du programme ETNA et de la plateforme collaborative Novae

Les cas d'usage en tant que manager

Les acteurs de la transformation Novae et l'apport de Novae pour les managers

Bibliothèque & liens utiles

Annexes

Présentation du programme ETNA et Novae

Un programme de transformation numérique

Le programme **ETNA**, lancé en 2021, vise à offrir aux **100 000 agents** un **environnement de travail numérique (ETNA)** qui répond **aux nouveaux besoins et usages** induits notamment par l'hybridation du travail. La plateforme Novae s'inscrit dans ce programme.

Une plateforme pensée par les agents, au service des agents






La plateforme **Novae** est le fruit d'une démarche **centrée utilisateurs** : avec un **questionnaire adressé à l'ensemble des agents ayant obtenu 20 000 réponses, plus de 70 interviews et une centaine d'agents rencontrés**, les agents sont au cœur de la construction de l'environnement de travail numérique de demain.

Chaque agent est acteur de la transformation des usages numériques






Avec ses **fonctionnalités simples et faciles d'accès**, Novae est un véritable **levier opérationnel au service de nos missions**. En s'appropriant ces nouveaux usages, en développant sa culture numérique et en la diffusant, Novae permet au collectif d'inventer ensemble **de nouvelles manières de travailler au sein de la DGFIP**.






FACILITER L'ORGANISATION DE SON TRAVAIL

-  Agenda
-  Webmail
-  Annuaire
-  Mes tâches
-  Sondages





AMÉLIORER ET FACILITER LE TRAVAIL EN ÉQUIPE / PROJET

-  Communautés de travail
-  Communautés d'intérêt
-  Communauté d'entraide
-  Tâches d'équipe
-  Coédition

FLUIDIFIER LES INTERACTIONS ET COMMUNIQUER DE MANIÈRE PLUS TRANSVERSE

-  Audioconférence de l'État
-  Webconférence de l'État
-  Tchap

ACCÉDER À DES LIENS UTILES

-  Ulysse
-  Mes applications métiers
-  Mon espace RH
-  Message d'absence

Un environnement numérique qui va continuer de s'enrichir dans le temps.

Être manager à la DGFIP aujourd'hui :

C'est porter ses orientations stratégiques dans des domaines à forte expertise technique, conduire les transformations tout en veillant à embarquer ses équipes vers la réalisation des objectifs fixés, dans les meilleures conditions de travail possibles.

Trois grandes compétences managériales sont définies dans le modèle managériale DGFIP :

- Conception / vision
- Action
- Relation

Des objectifs sont déclinés, comme la communication, le pilotage de la performance et l'interaction.

FOCUS SUR TROIS COMPÉTENCES :
communication, piloter la performance, interagir



Un des leviers clés du modèle managérial.

Offrir aux managers de la DGFIP **une plateforme numérique** pour les aider dans la conduite de leurs missions avec leurs équipes.

Sommaire

Présentation du programme ETNA et de la plateforme collaborative Novae

Les cas d'usage en tant que manager

Les acteurs de la transformation Novae et l'apport de Novae pour les managers

Bibliothèque & liens utiles

Annexes

Afin d'être au plus proche des **besoins et de la réalité terrain**, ce kit manager et ces témoignages sont issus des **interviews et ateliers** réalisés auprès d'un **panel d'encadrants** avec qui nous avons collaboré durant la phase de test de la plateforme.

« Nous avons une **communauté Novae dédiée au CODIR**. Je partage une note stratégique dans cette communauté et décide des personnes auxquelles j'attribue l'accès. »



Chef de service en centrale - Manager stratégique

« Je suis cheffe d'un SIP, je dois organiser la relance des usagers défaillants. Je répartis les tâches entre les agents. **Au sein de ma communauté nous travaillons en coédition sur un même fichier de suivi.** »



Responsable de service - Manager de proximité

« Je dois préparer le transfert d'une activité d'un service à un autre. Plusieurs agents et équipes sont concernés. Je crée un tableau de tâches d'équipe et invite l'ensemble des agents intéressés. **Nous créons et suivons en temps réel l'ensemble des tâches à réaliser.** »



Directeur - Manager des managers

« Je suis chef de projet informatique, suite à des problèmes techniques, je dois **organiser une réunion en urgence** avec tous les membres du projet, j'envoie **un lien de visio par Tchap** à toute l'équipe pour se rejoindre tous rapidement. »



Chef de projet informatique - Manager transverse

Cas d'usage	Outil utilisé	Exemple	Lien pour se former
Communiquer en instantané et de manière sécurisée	 Tchap	« Je suis en réunion, j'ai besoin d'une information complémentaire, je contacte mon équipe via Tchap qui me donne instantanément la réponse. »	Cliquez ici
Faciliter les échanges et le travail à distance (en visio) pour tous	 Webconférence de l' État	« J'ai besoin d'organiser une réunion en urgence. Certains collaborateurs sont en télétravail. Je partage immédiatement un lien de visio à l'équipe. »	Cliquez ici
Mieux s'organiser et gérer ses priorités grâce au suivi de ses tâches personnelles	 Mes tâches	« Je liste mes tâches importantes à ne pas oublier, je reçois les rappels et je suis mon avancement. »	Cliquez ici
Faciliter le travail en équipe et le suivi des tâches grâce au suivi visuel des actions	 Tâches d'équipe	« Mes équipes ont besoin de réaliser ensemble un projet et de s'organiser pour atteindre les objectifs fixés, ils utilisent donc le suivi visuel de leurs actions. »	Cliquez ici
Rédiger des documents à plusieurs et en simultané (la coédition)	 Coédition	« Nous rédigeons une note stratégique à distance à plusieurs et en simultané (lors d'une visio par exemple). Finies les multiples versions ! »	Cliquez ici
Faciliter le partage de communication, de documents et la gestion des droits	 Communautés de travail Communautés d'entraide	« Nous avons une communauté Novae dédiée à un métier. Je partage une note d'orientation dans cette communauté et décide des personnes auxquelles j'attribue l'accès. »	Cliquez ici

The screenshot shows the Novae website interface. At the top, there's a header with the French Republic logo and the 'novae' logo. A search bar is present. Below the header, a navigation menu includes 'Accueil', 'Communautés', 'Agenda', 'Tchap', 'Visio', 'Webmail', 'Annuaire', and 'Mes tâches'. The main content area is titled 'SIE Mulhouse DDFiP 68'. It features a sub-header with a search bar and a navigation menu with 'Accueil', 'Annonces', 'Conversations', 'Documents', 'Tâches projet', and 'Wiki'. Below this, there's a section for 'Communauté de travail' with 3 participants. The main content area is divided into three columns: 'Activité de l'espace' (showing a post from Etna-Canas CONSULTANT), 'Dernières annonces' (showing a placeholder for content), and 'Mes Tâches projet' (showing a task to 'Finaliser le compte-rendu de la réunion d'équipe').

L'intérêt en tant que manager : Améliorer et faciliter le pilotage de son équipe

Exemples d'usages au sein d'une communauté :

- Partager des annonces officielles à l'ensemble de votre équipe (rubrique *Annonces*).
- Partager des bonnes pratiques de manière horizontale et faciliter l'entraide (rubrique *Conversations*).
- Collaborer à plusieurs en temps réel sur des documents partagés (Coédition dans la rubrique *Documents*).
- Faciliter le suivi du travail en équipe grâce à la gestion de tâches collaboratives (rubrique *Tâches d'équipe*).
- Recenser les informations, messages et connaissances de votre équipe (rubrique *Wiki* ou *FAQ*).

Lien pour se former à l'animation de communauté : [cliquez ici](#)

Qu'est ce qu'une communauté ?

Les communautés doivent traiter exclusivement de sujets professionnels. Les animateurs de communauté (rôle à assigner selon vos besoins, qu'ils soient encadrants ou non) veilleront au respect de la déontologie.

Il existe 2 types de communautés :

Les communautés de travail :

Espace pour collaborer avec votre équipe rapprochée au quotidien

Exemples de communautés de travail :

- DDFiP 68 - SIE
- DRFiP 02
- DTNum - Pilotage projet Novae
- ESI 59 - Codir
- CID 67

Les communautés d'intérêt :

Espace d'entraide et de partage de bonnes pratiques autour d'un centre d'intérêt commun

Exemple de communauté d'intérêt :

- Entraide Novae
- Champions numériques
- Entraide – CDL
- Cotisation Foncière des Entreprises
- UX et accessibilité à la DGFIP

Afin de faciliter la recherche des communautés, merci de respecter les **règles de nommages des communautés** ci-dessous :

« **DIRECTION(s) – Nom du projet ou de la structure ou du métier** »
OU

« **THEME(s) – Nom de la communauté** »

Les communautés dans Novae

Les communautés sont régies par les principes suivants :

- La **création** d'une communauté est **libre**. Tout agent peut créer une communauté, sans validation.
- Les communautés portent sur des **sujets uniquement professionnels**.
- Chaque agent est responsable de ses publications (pas de contenus anonymes).
- Les **animateurs d'une communauté** sont responsables de son contenu et de sa modération.
- La **DTNum** assure la modération globale des communautés (veille au respect des nomenclatures, surveillance et suppression des communautés inactives).

Modération des communautés

Des actions de sensibilisation, responsabilisation et modération sont mises en place :

Sensibilisation

- Conditions Générales d'Utilisation (CGU) à valider par chaque utilisateur de la plateforme.
- Ajout d'une partie spécifique sur la modération dans la formation « animateurs de communautés ».



Responsabilisation

- Obligation de décrire explicitement l'objectif de la communauté lors de sa création + respect d'une nomenclature de nommage.
- Lors de la création de la communauté, validation des « 10 bonnes pratiques ».

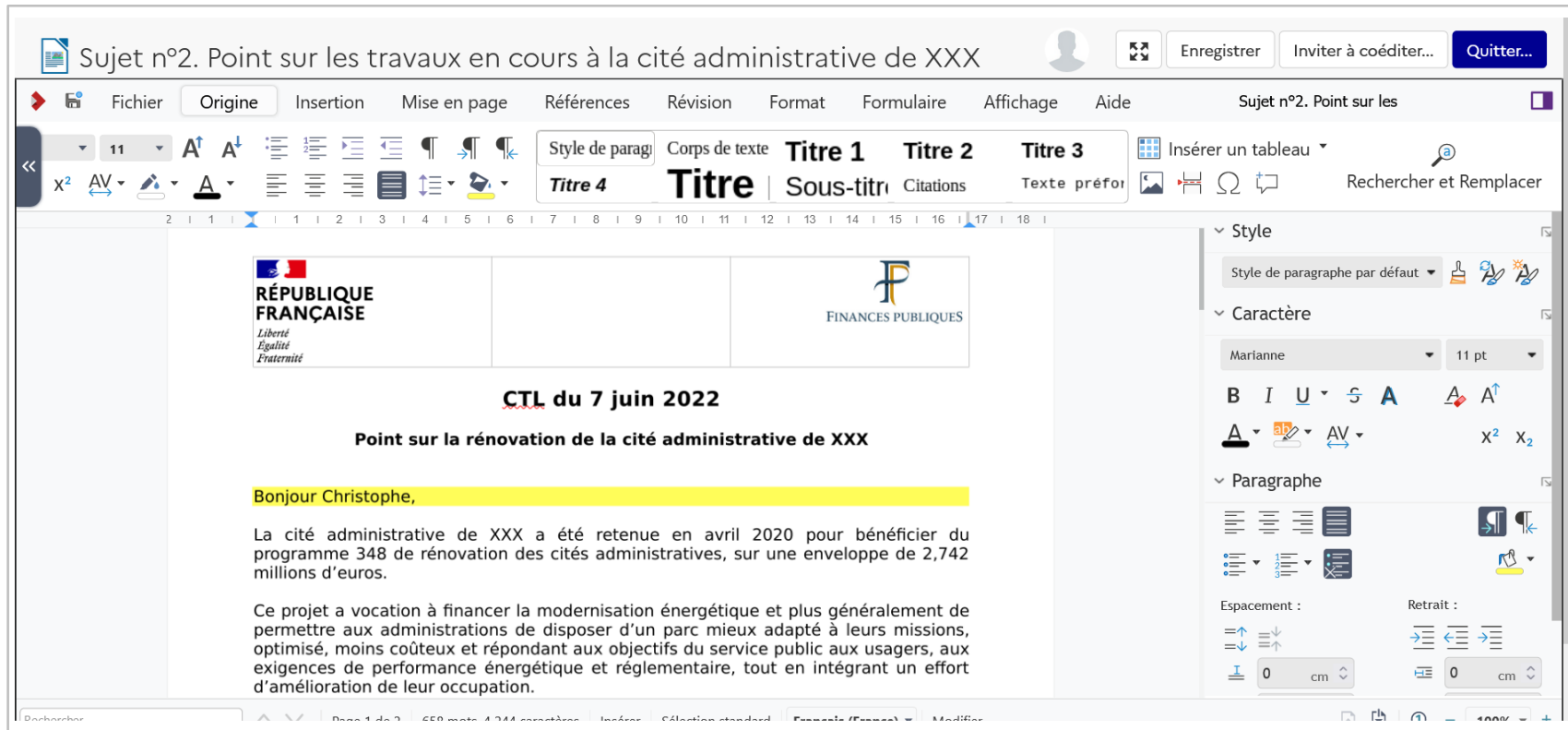


Modération

- Mise en place d'un formulaire de signalement (les signalements seront traités par la DTNum)

En cas de non respect des CGU

- Prise de contact (par la DTNum) avec les animateurs de la communauté concernée pour supprimer/modifier le contenu litigieux + rappel des bonnes pratiques.
- Si les demandes ne sont pas prises en compte, suppression du contenu et/ou de la communauté.
- En cas de non respect des règles déontologiques, signalement au bureau RH.



Qu'est-ce que la coédition ?

La coédition permet de travailler à plusieurs en simultané sur un document directement depuis son navigateur.

Elle permet d'éviter des allers-retours et l'envoi de différentes versions d'un même document.

Les documents sont hébergés au sein d'une communauté (cf page précédente).

En tant qu'animateur de cette communauté, il est possible d'attribuer ou de restreindre des droits de consultation/modification de chaque document en fonction de vos besoins. ([lien pour se former si besoin ici](#))

Rappel : tous les types de formats sont acceptés pour faire de la coédition Microsoft Office (excel, ppt, word...) et Libre Office (calc, impress, odt...)

Les documents dans Novae n'ont pas pour vocation à remplacer votre serveur local partagé. L'intérêt est d'y importer des documents à vocation collaborative. Une fois terminés, ces documents peuvent être déplacés dans votre serveur local partagé pour être sauvegardés.

L'intérêt en tant que manager : Fluidifier la collaboration et les échanges autour de documents

Exemples d'usages en mode coédition via Novae :

- Préparer un ODJ de réunion de service avec son adjoint.
- Rédiger à plusieurs un compte-rendu pendant une réunion.
- Rédiger une note à plusieurs.
- Gérer un planning d'équipe de manière collaborative sans contrainte d'ouverture ni de versions avec un tableau.
- Co-crée une présentation en format diaporama.

Lien pour se former : [cliquez ici](#)

Focus sur la gestion des tâches d'équipe

The screenshot shows the Novae web application interface. At the top, there's a navigation bar with the Novae logo, a search bar, and various icons. Below this is a secondary navigation bar with links like 'Accueil', 'Communautés', 'Agenda', 'Tchap', 'Visio', 'Webmail', 'Annuaire', and 'Mes tâches'. The main content area displays a project titled 'Projets > Accueil d'un nouvel arrivant' with a progress bar at 40% and '4 / 10 tâches'. Below the project title, there are tabs for 'Tableau', 'Liste', 'Planning', 'Activité', and 'Informations'. The 'Tableau' tab is active, showing a Kanban board with four columns: 'A faire (2)', 'En cours (1)', 'En validation (3)', and 'Fait (4)'. Each column contains task cards with titles, descriptions, and assigned users. For example, in the 'A faire' column, there's a task 'Mettre à jour l'annuaire des services' assigned to 'Stratégie' and 'test'. In the 'Fait' column, there are tasks like 'ma tâche test' and 'Créer l'agent dans Sirius'.

L'intérêt en tant que manager :

Faciliter le travail en équipe et le suivi des tâches grâce au suivi visuel des actions

Faciliter le pilotage par objectif de ses équipes

Exemples d'usages de gestion des tâches :

- Suivi des tâches collaboratives pour gérer l'accueil d'un nouvel arrivant (cf capture d'écran ci-dessus).
- Suivi des tâches collaboratives pour avancer sur un projet temporaire (exemple : déménagement d'un site).
- Suivi de travaux confiés à plusieurs équipes.
- Suivi des objectifs de l'équipe et de chaque agent.

Lien pour se former : [cliquez ici](#)

Qu'est-ce que la gestion des tâches d'équipe ?

Les tâches d'équipe vous permettent de suivre l'organisation et le suivi de tâches à plusieurs de manière visuelle.

Vous pouvez suivre en temps réel qui fait quoi, et le statut de chaque tâche.

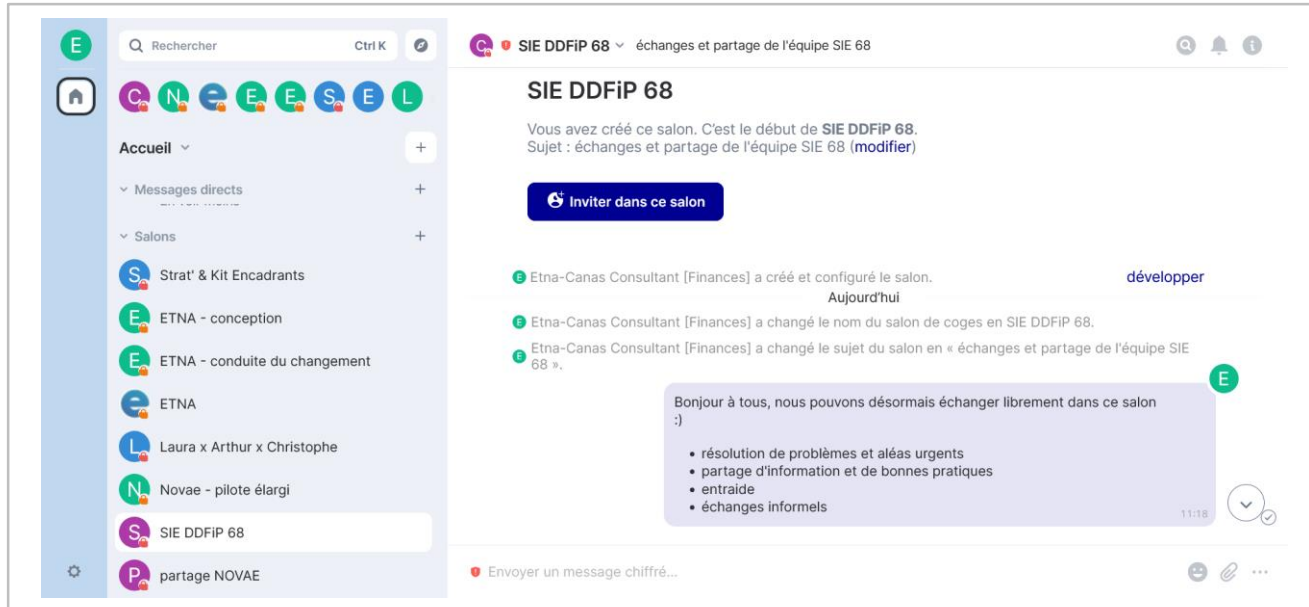
Bonnes pratiques :

Cet usage nécessite d'adapter l'organisation du travail avec les membres de l'équipe concernés.

Il est recommandé que le tableau soit régulièrement mise à jour, et que chacun actualise régulièrement le statut des tâches qui lui sont attribuées.

Des réunions régulières et courtes peuvent être planifiées pour se partager et se synchroniser sur les tâches à faire, en cours ou réalisées.

Messagerie instantanée



L'intérêt en tant que manager :

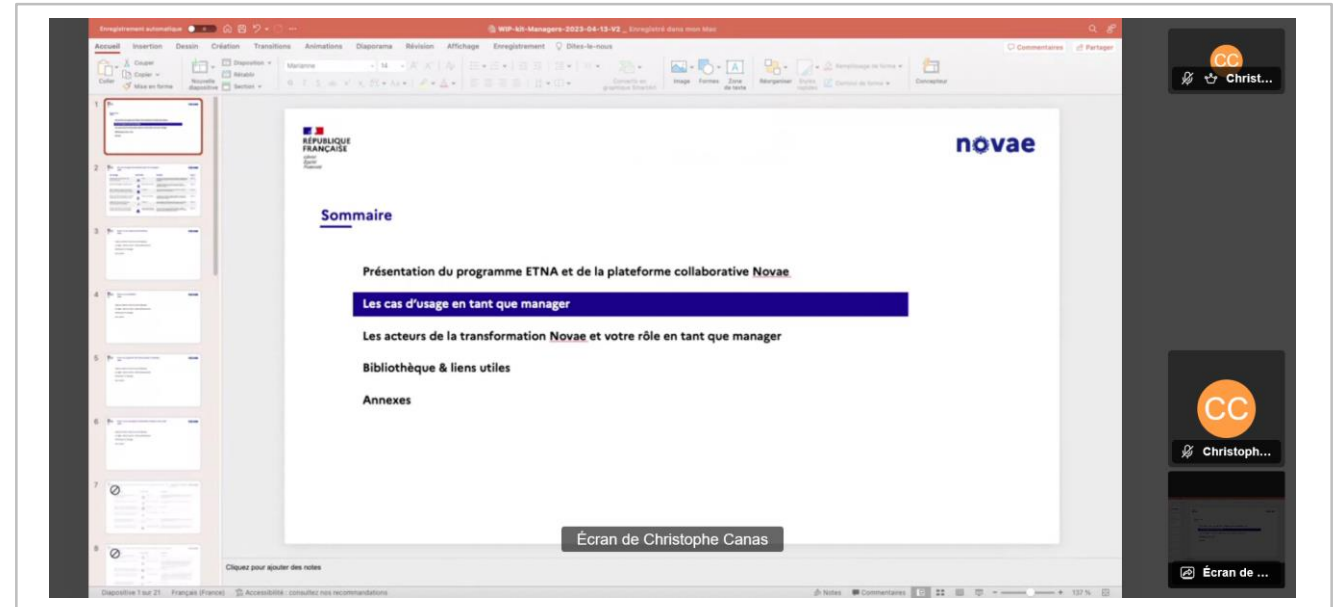
Communiquer en instantané et de manière sécurisée avec son équipe

Exemples d'usages pertinents :

- Je suis en réunion et j'ai besoin de demander une information rapide à mon équipe, je poste un message dans le salon Tchap.
- Un membre de mon équipe cherche un document et demande à ses collègues où le trouver.
- Je partage un article d'une actualité DGFIP du département à mon équipe à titre informationnel.

Bonne pratique : privilégier le partage d'informations non officielles et l'entraide dans ce type de salons, privilégier le mail pour les informations officielles et importantes.

Visio



L'intérêt en tant que manager :

Faciliter les échanges et le travail à distance pour tous

Exemples d'usages pertinents en mode coédition via Novae :

- Partager une présentation au format diaporama à l'ensemble de mon équipe (ceux en présentiel et en télétravail).
- Travailler sur un document en mode coédition en visio en partageant mon écran.
- Réaliser le point hebdomadaire avec l'ensemble de mon équipe.
- Organiser une réunion de crise rapidement sans me soucier des contraintes géographiques.

Bonne pratique : utiliser votre agenda pour planifier des réunions en visio et y inviter votre équipe. Coller le lien de votre visio dans votre réunion agenda pour limiter les clics.

Sommaire

Présentation du programme ETNA et de la plateforme collaborative Novae

Les cas d'usage en tant que manager

Les acteurs de la transformation Novae et l'apport de Novae pour les managers

Bibliothèque & liens utiles

Annexes

Chaque agent est acteur de la transformation des usages numériques



Le déploiement et l'appropriation de Novae s'appuient sur les acteurs clés de la transformation au sein de la DGFIP.

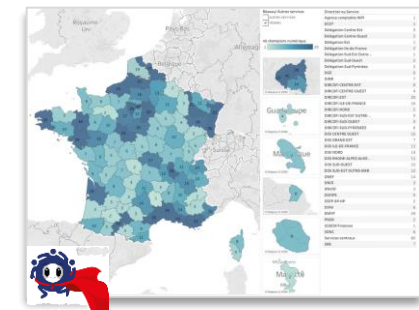
Les champions numériques, nouveau rôle pour promouvoir Novae

Pour que chacun puisse être acteur des nouveaux usages numériques, une **communauté de champions numériques** est mise en place et **près de 2000 agents** se sont portés volontaires.

Tout nouvel agent volontaire peut devenir champion numérique afin de garantir un **maillage adapté au territoire**.

Leur rôle ?

- Faire connaître et présenter Novae.
- Aider ses collègues pour la prise en main et l'adoption de Novae.
- Communiquer avec l'équipe projet dans une démarche d'amélioration continue.



[Pour en savoir plus, rendez-vous sur Ulysse !](#)

Soutenir la transformation numérique en tant que manager



En tant que manager, **vous êtes au centre des modes de fonctionnement et des modes de travail** pour vous individuellement, vos équipes et votre écosystème.

Ainsi, vos bénéfices dans l'utilisation de Novae sont triples :

- **Être les premiers utilisateurs et promoteurs** de Novae afin de mener à bien vos missions.
- **Donner du sens et porter la transformation numérique** auprès du collectif de travail.
- **Encourager les modes de travail collaboratifs** grâce à Novae.

Sommaire

Présentation du programme ETNA et de la plateforme collaborative Novae

Les cas d'usage en tant que manager

Les acteurs de la transformation Novae et votre rôle en tant que manager

Bibliothèque & liens utiles

Annexes

Lancez-vous et créez votre propre parcours !

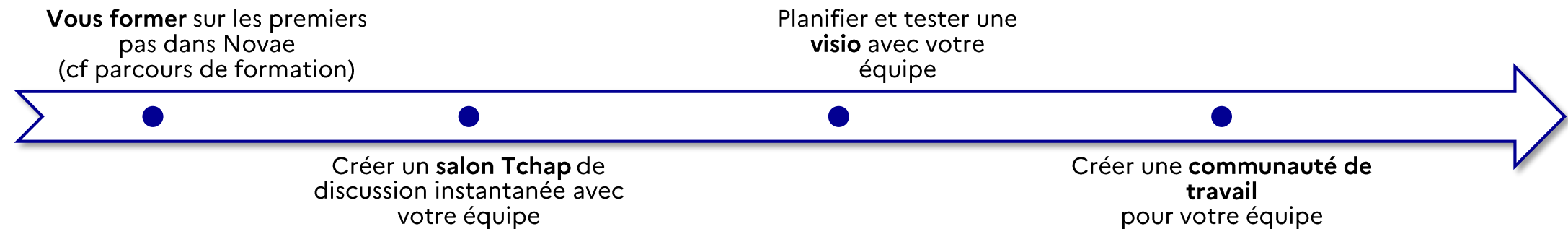


Vos ressources en ligne à disposition

Objectifs	Ressources	Lien
Monter en compétences sur Novae	Parcours de formation	Cliquez ici
Echanger avec les autres utilisateurs	Communauté d'entraide Novae	Cliquez ici
Trouver des réponses à mes questions sur Novae et ses fonctionnalités	FAQ Novae	Cliquez ici
Trouver des réponses à mes questions sur Tchap	FAQ Tchap	Cliquez ici



Suggestions de prochaines étapes pour vous lancer...



Sommaire

Présentation du programme ETNA et de la plateforme collaborative Novae

Les cas d'usage en tant que manager

Les acteurs de la transformation Novae et l'apport de Novae pour les managers

Bibliothèque & liens utiles

Annexes

1 COMPRENDRE LES USAGES ET LES BESOINS DES AGENTS (2021)

ENTRETIENS INDIVIDUELS

70 interviews
+ de 100 agents rencontrés



ATELIERS DE TRAVAIL

7 ateliers de travail
PAC, ESI IDF, MAC, DDFiPx3



ATELIERS DE CO- CONSTRUCTION

2 ateliers de co-construction de la
vision cible
1 atelier conduite du changement



OBSERVATIONS TERRAINS

3 journées d'observation en
immersion sur le terrain
Avec la DDFiP 68 et la DDFiP 58



ENQUÊTE DGFIP

1 questionnaire envoyé aux
100 000 agents sur leurs besoins et
usages - 21% de réponse



Résultat

6 personas DGFIP représentatifs de la diversité et
des grandes typologies d'utilisateurs à la DGFIP (en
centrale et dans le réseau).

2 EXPLORER LES SOLUTIONS DISPONIBLES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES AGENTS

RETOURS D'EXPÉRIENCE

4 retours d'expérience
Orange, Pôle emploi, Schneider,
Gendarmerie Nationale



ÉTUDE DE MARCHÉ DES SOLUTIONS

4 scénarios étudiés
8 solutions souveraines du
marché analysées et comparées
Des échanges avec la DINUM



Une solution sûre, une couverture fonctionnelle
large et évolutive et une expérience fluide.

3 CONSTRUIRE UNE PLATEFORME NUMÉRIQUE QUI RÉPOND AUX BESOINS DES AGENTS

CONSTRUCTION DE LA PLATEFORME

Priorisation des usages
numériques et
développement technique



EXPÉRIMENTATION DE NOAVE AUPRES D'UN PANEL D'AGENTS

1 pilote restreint (150 agents)

Puis 1 pilote élargi (1770
agents)
2 ateliers encadrants



Amélioration continue de la plateforme grâce aux
retours des agents qui ont expérimenté Novae
et généralisation en T2 2023.

Novae est déjà apprécié et recommandé par les agents.

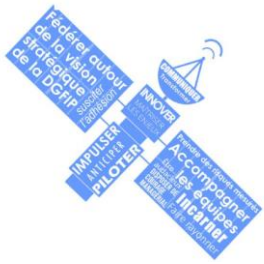
Chiffres clés à retenir (sur 428 répondants) :

78% des répondants jugent

Novae simple ou très simple d'utilisation

- **70%** des répondants jugent **l'expérience Novae « bonne ou très bonne »**.
- **67%** des répondants **utiliseront Novae régulièrement**.
- **69%** des agents souhaitent voir **Novae comme page d'accueil** à l'ouverture du navigateur.
- **84%** des répondants ont attribué une **note supérieure ou égale à 7/10**.
- **Guide utilisateur (pas à pas)** et **webinaires** sont **les formats les plus appréciés** pour adopter Novae.

Rappel des 4 types de managers issus du modèle managérial DGFiP



Le manager stratégique

Il incarne les orientations stratégiques de la DGFiP et la fait rayonner. Force de proposition en matière d'innovation, il accompagne au changement ses équipes dans le cadre des transformations qu'il impulse.



Le manager transverse/directeur de projet

Il est un chef d'orchestre qui fédère ses équipes, anime un collectif autour d'un projet dont il fixe le calendrier. Réactif et innovant, il sait s'adapter pour conduire le groupe vers l'atteinte de l'objectif, en interagissant avec le réseau et les partenaires de la DGFiP.



Le manager des managers

Il fixe le cap, pilote les missions et améliore la performance. Il conduit les changements en leur donnant du sens. À l'écoute des managers, il suscite leur adhésion et les entraîne avec lui.



Le manager de proximité

Il décline la stratégie de la DGFiP à son niveau, pilote l'activité, conduit localement le changement et anticipe les évolutions de l'organisation du travail. Très à l'écoute, il soutient, motive ses équipes et facilite la progression de ses collaborateurs.