



MINISTÈRES
TRANSITION ÉCOLOGIQUE
COHÉSION DES TERRITOIRES
MER

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Améliorons ensemble nos pratiques des usages numériques

- de mails, + de sobriété numérique, + de qualité

Questionnons nos pratiques numériques

#inventer la Qualité de Vie et des conditions de travail Numérique
#limiter notre empreinte carbone

Sommaire de présentation

- Contexte et enjeux
- Présentation synthétique
- Etapes de la phase : Baromètre des usages numériques et de la déconnexion
- Phase d'accompagnement au changement

Contexte et enjeux

Cadre dans lequel s'inscrit notre action

La **généralisation du télétravail** au sein de l'administration centrale notamment depuis la crise sanitaire, s'est accompagnée d'une intensification de l'usage du numérique que ce soit par mail, messagerie instantanée via le PC portable, les tablettes, le smartphone, ou tout autre outil de communication.

Changer les comportements numériques pour réduire le trop-plein d'e-mails c'est s'engager pour la **qualité de vie numérique des agents** en posant un cadre pour rendre effectif le droit à la déconnexion, favoriser une communication plus efficace et bienveillante et diminuer l'empreinte carbone.

Périmètre : 4 500 agents d'administration centrale (hors services à compétence nationale)

Actions pour l'amélioration de la qualité de vie au travail :

- Le **plan d'action ministériel 2019-2022 pour la prévention des risques psychosociaux et d'amélioration de la qualité de vie au travail** (QVT) : axe 2 relatif à la gestion du temps et l'organisation du travail.
- Le **protocole d'accord de mise en œuvre du télétravail**, signé le 23 février 2022 : engagement du pôle ministériel à développer des conditions plus favorables au télétravail.
- **A venir** : Un protocole d'accord sur le droit à la déconnexion = lancement de la négociation collective en juin 2022

Actions pour le numérique et écologie tendre vers la sobriété numérique - feuille de route numérique et écologie :

- Plan services publics écoresponsables
- Plan de transformation numérique

Quels impacts ?

Impacts sur la qualité de vie au travail - Concrètement, les risques professionnels et psycho-sociaux identifiés sont les suivants :

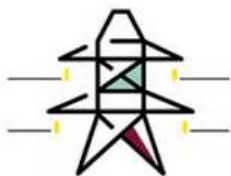
- Une **charge mentale élevée**, un sentiment d'urgence, du stress, des interruptions permanentes par la réception des nouveaux mails qu'il faut consulter et auxquels il faut répondre...
- Une perte de temps à gérer un trop plein de mails chaque jour ;
- **Infobésité** : trop d'informations qui brouillent la communication ;
- **Hyperconnexion** : une sollicitation des agents en dehors des heures de travail qui rend la frontière entre sphère professionnelle et privée de plus en plus floue

Impacts environnementaux – Concrètement quelques éléments de comparaison avec des valeurs tangibles au niveau d'un habitant des équipements et infrastructures numérique pour 1 an en France (source ADEME janvier 2022) :

- Les impacts sur le changement climatique sont similaires à 2 259 km en voiture.
- La production de déchets est égale à 299 kg.
- La masse de matériaux déplacée est égale à 932 kg.
- La consommation électrique est égale à 1 radiateur électrique (1 000 W) alimentés sans interruption pendant 30 jours.

Numérique : quel impact environnemental ?

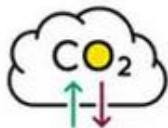
Etude ADEME – ARCEP – janvier 2022



10 %
de la consommation
électrique annuelle vient
des services numériques.

Cela représente, pour chaque Français :

- L'équivalent de la consommation électrique d'un radiateur de 1000 W alimenté sans interruption pendant 30 jours.
- Le même impact environnemental qu'un trajet de 2259 km parcouru en voiture.



2,5 %

de l'empreinte
carbone de
la France est liée
au numérique.
C'est un peu plus
que le secteur
des déchets (2 %).



20

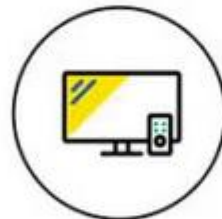
millions de tonnes
de déchets sont
produits par an sur
l'ensemble du cycle de
vie des équipements
à l'échelle de la France.
Soit : 299 kg/habitant.



62,5

millions de tonnes
de ressources sont
utilisées par an
pour produire
et utiliser
les équipements
numériques.

QUELS SONT LES OUTILS NUMÉRIQUES LES PLUS IMPACTANTS ?



Les terminaux utilisateurs :
téléviseurs, ordinateurs,
smartphones, tablettes...
(65 à 90 % de l'impact
environnemental, selon
l'indicateur environnemental
considéré)



Les centres de données
(data center) (entre 4 % et 22 %)

Présentation synthétique du projet

Présentation synthétique du projet

Pourquoi s'intéresser aux e-mails ?

- Changer les comportements numériques pour réduire le **trop-plein d'emails**
- Garantir de manière effective le droit à la déconnexion
- Favoriser une communication plus **efficace** et **bienveillante** : **empathie numérique**
- Diminuer l'**empreinte carbone** de nos échanges digitaux

Engagements sur la protection des données

- **Export ciblé des données mails** au prestataire **excluant les contenus de mails + données anonymisées lors des restitutions**
- **Sécurisation des modalités de stockage** des données SecNumCloud
- **Destruction des données** à l'issue de la période du marché
- **Droit d'opposition ouvert aux agents** durant les 15 jours suivant information aux agents

Réaliser un audit de nos pratiques numériques

- **Juin** : Collecte des entêtes d'emails professionnels, sans aucun contenu, pour construire un référentiel interne ; calculs des indicateurs ; restitution des résultats.
- Réalisation d'un **baromètre des usages numériques et de la déconnexion** : un état des lieux **quantitatif** des pratiques numériques
- **Objectiver les usages** individuels et collectifs de la messagerie
- **Juillet** : Les résultats seront **partagés** auprès de tous les agents pour mettre des chiffres sur les maux de l'email.

Conduire une campagne d'accompagnement au changement

- **Rentrée 2022** : Une fois les leviers d'actions identifiés, animation d'une **campagne** pour la **transformation** de notre communication digitale : formations « Mail Academy ». Des ateliers de réflexion et de prise de recul pour tous les agents. Chaque mois sera focalisé sur un défi à atteindre, qui permettra de faire évoluer nos pratiques de façon ludique et collaborative
- **Fin 2022** : Challenge avec mise en pratique avec le mois de l'exemplarité numérique

Novembre 2021 à
mars 2022

Mai à Juillet 2022

Juillet à décembre
2022

Etude de faisabilité

- Volet compatibilité algorithme et messagerie : concluant.
- Volet analyse des conditions de sécurité et RGPD : une déclaration au registre ministériel des traitements est en cours.
- Volet financier : un marché public dit innovant est en cours de finalisation.

Audit des pratiques numériques

- Analyse des usages numériques ;
- Identification des axes de progrès les plus importants ;
- Co-construction d'une feuille de route en adéquation avec les priorités du pôle ministériel.

Animation et formation des collaborateurs pour engager la transformation

- Animation, communication mensuels pour les collaborateurs ;
- Ateliers thématiques ;
- Déploiement de solutions pratiques pour mettre en place les axes de progrès ;
- Suivi avec les agents de la progression du projet.

Le choix de la start-up Mailoop

Un **marché public** portant sur des services innovants est en cours de passation.

La société Mailoop est la start-up française retenue.

Elle est engagée dans la transformation digitale pour lutter contre le trop-plein d'e-mails et les irritants associés. Elle place le respect du RGPD, de la vie privée des salariés et du dialogue social au cœur de sa stratégie.

Il s'agit d'une start-up innovante lauréate de nombreux prix et distinctions dans des concours d'innovation sur la qualité de vie au travail (Trophées QVT, ANACT...)

Mailoop est reconnue pour la qualité de ses analyses, capable de mobiliser les organisations tout en garantissant l'anonymat des utilisateurs.

Elle a accompagné plusieurs entreprises dont Mazars, Candia ... et pour le secteur public la région Normandie.

Une équipe projet pluridisciplinaire

- Direction des ressources humaines – pilotage du projet
- Service du numérique – pilotage du projet
- Direction des affaires juridiques : volet RGPD
- Direction des affaires financières : volet marché public

Etapes de la phase : Baromètre des usages numériques et de la déconnexion

Une phase d'information aux agents

Les agents seront informés par :

- Un e-mail individuel (mi-mai)
- la publication d'un article dédié sur l'Intranet de l'administration centrale
- une vidéo du secrétaire général

Chaque agent de l'administration centrale pourra exercer son droit d'opposition dans les 15 jours à partir du moment où il sera informé par e-mail du traitement de leurs données par Mailloop.

Phase de l'export et de l'analyse des données

Quelles données seront adressées au prestataire ?

Pour réaliser le baromètre, nous allons adresser au prestataire un fichier comprenant l'export de boîtes aux lettres numériques (BALI/BALU). L'export des données portera sur une période de référence de 4 mois à définir avec le prestataire.

Quelles garanties pour la confidentialité / sécurité / respect de la vie privée des agents :

- **Seules les en-têtes des e-mails professionnels sont exportés** : date, destinataires, statut de lecture, objet hashé irréversiblement, sensibilité de l'information (pour exclusion systématique des analyses). Sont exclus de l'analyse : tout e-mail intitulé confidentiel ou mail adressé à une adresse mail type gmail, orange, hotmail
- Aucun contenu de mail ne sera fourni au prestataire ;
- Les données sont conservées pour la durée du marché, soit pour 12 mois, puis détruites à l'issue de cette période.
- Le prestataire mettra en place **une solution de stockage des données répondant aux exigences du RGPD et au label cloud de confiance dit SecNumCloud situé en France.**
- Les données mail seront exportées par le SNUM vers Mailoop de façon sécurisée (conteneur ZED).
- Dans le baromètre toutes les **données seront anonymisées.**

Les conditions de sécurité de stockage des données

Mailoop s'engage à mettre en œuvre **toutes les mesures de sécurité** prévue par les textes et recommandations en vigueur dans le contexte public :

➤ la Politique de sécurité des SI de l'État (PSSIE) - voir le site de l'ANSSI :

<https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/protection-des-systemes-dinformatons/la-politique-de-securite-des-systemes-dinformation-deletat-ppie/>) et sa déclinaison ministérielle dénommée Politique générale de sécurité des SI (PGSSI)

➤ le RGS (Référenciel général de sécurité) (voir le site de l'ANSSI : <https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-referentiel-general-de-securite-rgs/>)

➤ la réglementation afférente à la protection des données à caractère personnel (RGPD), à la protection des secrets et des correspondances privées.

Baromètre des usages numériques et de la déconnexion

- Un atelier collaboratif en juin associant les représentants des directions générales pour définir les indicateurs ;
- **Restitution de la mission : juillet 2022**
 1. Présentation des résultats du Baromètre
 2. Atelier de construction des plans d'action
 3. Restitution au format webinaire auprès des collaborateurs

Un Baromètre des usages numériques

Volumétrie Email



1. Ratios globaux
2. Volumes comparés par Direction
3. Saisonnalité (year to year)
4. Déciles de l'email : valeurs et impact sur les volumes totaux
5. Poulx hebdomadaire de l'email
6. Poulx quotidien de l'email

Ciblage



7. Ratio : TO / CC / CCI
8. Répartition des volumes mails par nombre de destinataires
9. Habitudes de ciblage comparées par Direction
10. Taux de mails en répondre à tous

Motifs



11. Taux de mails « parapluie » : 1 destinataires et plus de 5 personnes en copie
12. Ingérence : quantité de mails générés par des réponses de personnes en copie
13. Confiance et pression : taux de mails incluant le N+1 en copie (si données partagées)

Déconnexion



14. Volumes d'emails échangés par horaires
15. Déciles de la déconnexion : valeurs et impacts sur les volumes totaux
16. Etudes des habitudes de reconnexion des salariés, soirées et week-end : hebdomadaires, annuelles
17. Taux de réponse en-dehors des horaires

Conversation



18. Longueur des conversation mails et impact sur le volume d'emails total
19. Temps de réponses

Traitement des emails



20. Taux de réponse
21. Taux de transfert

Géographie des échanges



22. R0 par équipe : contribution nette au volume de mails échangés en interne
23. Coefficients de silotage
24. Part d'emails internes / externes
25. Etude du Bruit Numérique
26. TOP 50 sources de mails : par domaine, par compte (hors individu interne)
27. Taille des réseaux

Bilan carbone numérique



28. Stocks Emails : valeurs moyennes et dispersion
29. Stocks Drive : valeurs moyennes et dispersion
30. Suppression des données : volume et nombre sur les 6 derniers

Accompagnement au changement

L'accompagnement au changement

- Conduite sous l'égide du SNUM et du CMVRH
- Une fois les leviers d'actions identifiés, Mailoop animera une **campagne** pour la **transformation** de la communication digitale : formations disponibles pour tous, ateliers de réflexion, prise de recul dans les équipes, mise en pratique ludique de tous les enseignements.
- A l'échelle des directions : ateliers de dialogue et de prise d'engagements, alimentés par les données Mailoop de l'équipe (quantitatives et qualitatives), et co-animés avec les animateurs pour partager l'expertise de l'animation et permettre à l'administration centrale du ministère l'autonomie dans l'animation à grande échelle.
- Pour toute l'administration centrale : l'animation d'un mois de l'exemplarité numérique où chacun et chacune devra mettre en pratique les engagements pris, et qui aboutira à la célébration des progrès individuels et collectifs mesurés
- Le suivi et bilan de la progression du projet