

Groupe de travail du 30 novembre 2015

Fiche 5 - Evolution des outils de messagerie BALF

Basculement national de l'outil de messagerie des BALF usagers vers Thunderbird

1. Un contexte global qui impose une rationalisation des messageries dans les services locaux

Dans le contexte de la stratégie conduite en faveur du développement de la relation à distance, l'usage de la messagerie est un enjeu important reposant, à terme, sur une utilisation centrale voire unique de la messagerie disponible depuis l'espace personnel.

La nouvelle messagerie e-contact qui va être déployée au premier trimestre 2016 doit répondre à cet objectif majeur, tout particulièrement au bénéfice des SIP.

Toutefois, cette appropriation des usagers particuliers de leur espace personnel, et donc de leur compte de messagerie sécurisée, s'étalera sur quelques années.

Dans cette attente et afin de répondre aux nombreuses demandes de simplification adressées par les services locaux, un plan de rationalisation a été engagé avec la fermeture au 1er janvier 2015 du canal SCOUP. Il doit se poursuivre par la suppression de la messagerie Lotus Notes.

En effet, il est impératif de répondre aux critiques nombreuses et récurrentes de l'outil de messagerie Lotus, notamment :

- le maintien de deux outils de messagerie distincts pour les boîtes aux lettres personnelles (Thunderbird) et fonctionnelles (Lotus Notes),
- une capacité de stockage limitée qui aboutit à une saturation rapide, induisant par ailleurs de très grandes lenteurs de traitement,
- depuis 2012, l'impossibilité de créer de nouveaux comptes dans l'annuaire Lotus pour les agents nouvellement affectés, obligeant les chefs de poste locaux à des travaux de gestion interne lourds et récurrents.

Pour sa part, le SSI insiste fortement sur la vétusté actuelle du matériel supportant les messageries Lotus et ne garantit plus leur maintenance.

2. Des sites et un département pilotes ont permis de cadrer les procédures

Depuis début 2015, la Mission SRP et le SSI ont expérimenté cette bascule dans plusieurs services locaux des DRFiP de la Gironde et de la Seine-Maritime, de la DRESG, puis de la DRFiP de Paris, plus récemment de l'ensemble des services concernés (SIP, SIP-SIE, SIE, CDIF, SPF) du département du Jura.

Les process techniques ont ainsi pu être optimisés, la conduite locale de changement validée et l'accompagnement technique nécessaire des équipes informatiques d'assistance renforcé.

Compte tenu du bilan positif de ces expérimentations, le déploiement national de cette bascule et l'adoption d'une version récente de la messagerie Thunderbird peuvent donc s'engager.

3. Un déploiement planifié sur trois mois avec des mesures d'accompagnement

Il est envisagé de basculer progressivement l'ensemble des BALF usagers Lotus vers Thunderbird de décembre 2015 à mi-mars 2016.

Sont concernés tous les comptes de messagerie BALF usagers sous technologie Lotus dont les services locaux en charge de la gestion fiscale sont actuellement dotés¹.

La mobilisation et le soutien de l'assistance technique informatique vont être des conditions essentielles à la parfaite réalisation de ces travaux et, à titre pratique, **un coordinateur départemental par direction doit être mobilisé pour cette bascule.**

Par ailleurs, une FAQ va être mise en ligne sur Ulysse pour répondre aux questions fréquemment posées lors des expérimentations.

4. Le suivi de l'activité courriel avec les nouvelles BALF Thunderbird

Cette BALF ne va pas disposer d'un outil de suivi et de pilotage comme actuellement sous Lotus.

Un **module de comptage des courriels entrants et sortants** sera disponible via une interface web pour permettre une visibilité des flux à la demande. Ceux-ci pourront être consolidés au niveau du service et du département, ainsi qu'au niveau national, sur des périodes choisies (semaine, mois..).

Afin de continuer à respecter les engagements de qualité de service du référentiel Marianne, il incombera aux chefs de service de vérifier par sondages ponctuels la conformité des délais de réponse aux courriels, comme cela est couramment pratiqué dans les postes SPL disposant déjà de l'outil Thunderbird.

¹ A l'exception toutefois des PRS, des trésoreries fiscales ou mixtes.