



**Donnez-vous
les moyens d'agir**



GRUPE DE TRAVAIL INFORMATIQUE

1 FEVRIER 2018

Compte tenu du rôle de l'informatique dans la réalisation des missions de la DGFIP, la qualité de l'informatique et des applications est stratégique.

L'informatique est structurante. Or, certaines applications sont de moins en moins performantes et/ou disponibles. Ainsi, l'application ALPAGE est depuis un mois indisponible ou bloquée.

Les services utilisateurs qui travaillent déjà dans un contexte difficile, sont ainsi mis sous tension. Dans la ligne de ce qui se dessine dans la MAP 2022, la DGFIP veut des services réactifs, modernes et performants. Pour répondre à ces exigences, la CFTC considère qu'il faut plus de moyens humains et financiers affectés à la sphère informatique.

La DG considère l'informatique de la DGFIP solide et à la pointe. Des chantiers nouveaux sont ainsi confiés à la DGFIP. La DGFIP assure un service public informatique de qualité. La DGFIP mobilise en priorité ses forces internes. Lors de pointes de charge, des externalisations partielles sont nécessaires avec un recours à des sociétés privées. Concernant ALPAGE la DG a confirmé les problèmes. Elle a indiqué que les moyens nécessaires ont été mobilisés pour qu'aujourd'hui ces problèmes soient supprimés.

→ Travaux engagés pour la modernisation des applications – élargissement des opérations de modernisation

Suite à la fusion, le parc applicatif de la DGFIP est marqué par l'existence d'applications anciennes, construites sur les technologies les plus avancées de l'époque, et dont la pertinence fonctionnelle ne s'est jamais démentie.

L'obsolescence progressive de ces technologies, majoritairement développées en langage Cobol, a rendu nécessaire une première vague de travaux de modernisation des applications historiques.

La PME française Netfective, a été retenue en particulier pour transformer en partie le code Cobol vers du code Java, en vue d'obtenir une application modernisée.





Donnez-vous les moyens d'agir



L'intérêt majeur du convertisseur automatique retenu (BluAge) est qu'il évite au projet de modernisation de dépendre d'une spécification ou d'une documentation fine de l'application.

L'organisation retenue pour mener à bien ces projets de modernisation se décline sur deux modèles :

- le premier se base sur une externalisation sous forme d'un investissement en budget externe ;
- le second repose sur la création d'une équipe de modernisation interne à la DGFIP, formée sur l'outillage BluAge mais aussi sur la mise en œuvre de l'ensemble d'un projet de modernisation.

Cinq applications ont été transformées ou font l'objet d'un projet de transformation via l'outil BluAge : VFP (l'application Virements Fonds Particuliers), Medoc-web (ouverte en expérimentation dans une première DDFiP - généralisation est prévue pour 2018), KHQ : (application de suivi et de gestion des chèques sur le Trésor), Paysage (application PAY), [Mistr@l](#).

La DG a reconnu que la complexité des projets s'est révélée nettement plus importante qu'attendue.

Concernant la maintenance, le but est également de maîtriser la maintenance applicative du code Java. Cela demande une montée en compétence sur la structuration du code modernisé pour les développeurs. C'est une problématique particulièrement importante, notamment en vue d'une internalisation de la maintenance des applications transformées.

La méthode retenue est donc la maintenance par le code. La rétro-documentation de l'application, sera réalisée au fil de l'eau pendant la phase de maintenance.

La DG n'est pas de position dogmatique sur les orientations prises. Elle reconnaît également des erreurs dans le cadre du choix de BluAge. La DG souhaite prendre le temps en 2018 pour savoir quelle est la meilleure option pour moderniser les applications.

Pour la CFTC, cette situation génère un manque de visibilité pour les personnels concernés. La pédagogie dans les décisions prises est nécessaire afin de donner du sens dans la réalisation des missions au quotidien.





**Donnez-vous
les moyens d'agir**



→ Les développements de logiciels pour la gestion du prélèvement à la source

Les évolutions du système d'information de la DGFIP en vue de mettre en œuvre le prélèvement à la source (PAS) constituent un chantier informatique crucial pour la DGFIP.

Une étude a été rendue dès le mois de juin 2016. Elle a été réalisée en s'appuyant sur des experts internes à la DGFIP, pour qui la maîtrise du système d'information existant était essentielle afin d'assurer la bonne insertion des nouveaux composants dans un dispositif déjà complexe.

Compte tenu du calendrier resserré, un appel a été fait à l'assistance externe. La DGFIP a conservé un pilotage et un contrôle des développements réalisés par des informaticiens internes. Pour sécuriser ces opérations, des directeurs de bascule MOE et MOA ont été désignés pour chaque domaine métier (collecte, usagers, taxation et recouvrement, professionnels, DGFIP collecteur) avec l'appui d'une mission au sein du SSI dédiée au PAS. Les bureaux SI-1C et SI-1E ont ainsi été renforcés à hauteur de 14 agents internes dès septembre 2016.

Les charges internes et externes constatées pour 2016, 2017 et prévues pour 2018 pour les développements complémentaires et la gestion des phases pilotes sont réparties de la façon suivante :

Charges de développement du projet PAS

	Interne	Externe
2016	4 240 jours	10 575 jours
2017	18 000 jours	21 800 jours
2018	10 800 jours	21 200 jours

La DGFIP a eu recours à un marché mixte comprenant une composante d'assistance dans nos locaux et une composante de développements assurés en centre de services hors les murs de la DGFIP. Ce modèle permet d'assurer une présence près des équipes et de bénéficier du centre de services et ainsi diminuer les coûts des prestations et assurer des montées en charge importantes.

Pour 2018 sur le PAS, la DGFIP pourra s'appuyer sur un marché NTIC renouvelé, qui a été attribué le 1er septembre 2017 au groupement CGI-Sopra, avec un centre de services situé à Nantes.

Afin de sécuriser les développements DGFIP en cas de montée en charge très importante que ne pourrait pas soutenir le centre de Nantes, un mécanisme de débordement de charge a été





**Donnez-vous
les moyens d'agir**



prévu par le prestataire : celui-ci pourra s'appuyer dans ce cas de figure sur ses autres centres de services localisés à Bordeaux et à Madrid.

Au 1er janvier 2018, la DG a indiqué que les développements de ce projet à enjeux, menés sous complet pilotage et avec les forces de conception de la DGFIP, sont aux rendez-vous fixés en vue de l'entrée en vigueur au 1er janvier 2019.

En 2018, des tests d'intégration de bout en bout de l'écosystème du PAS seront poursuivis. Le dispositif devra intégrer les fonctionnalités complémentaires retenues par le gouvernement dans le but de faciliter l'appropriation de la réforme par les usagers et les entreprises.

Pour la CFTC, le recours à l'externe concernant le projet PAS sur le plan informatique représente 290 ETP.

La DG considère que le recours à l'externalisation était nécessaire compte tenu du calendrier et de la transformation radicale commandée par le gouvernement. Le délai pour recruter et former des agents en interne ne permettait pas de respecter le délai imposé. Concernant le PAS, la DG sait qu'il y aura des « ratés ». Des dispositifs dans les applications seront mis en place pour les traiter.

→ **Libération de salles d'hébergement informatique**

En raison des progrès technologiques, les besoins en hébergement informatique ont diminué dans la dernière décennie, aboutissant à une quantité significative de surface inutilisée mais générant malgré tout des coûts de fonctionnement non négligeables : climatisation, onduleurs...

Un plan de libération de salles sur la période 2012- 2015 a été déployé. Par le déménagement de serveurs ou à l'occasion des renouvellements des serveurs sur d'autres sites, 24 salles ont été libérées sur ladite période, puis encore 2 en 2016 et 1 supplémentaire en 2017.

Les travaux de concentration et de libération de salles ont ainsi permis de passer de 48 sites d'hébergement en 2011 (10 000 m²) à 21 sites utilisés fin 2017 (5 700 m²). En plus des économies directes (électricité et entretien) générées par cette opération, les surfaces libérées ont été converties pour d'autres besoins : bureau, stockage ou locaux techniques. Enfin, cette réorganisation a permis de ré-internaliser complètement l'hébergement informatique de la DGFIP.

En parallèle, une réflexion a été conduite au sein des ministères économiques et financiers (MEF), en lien avec la direction interministérielle du numérique et des systèmes d'information





Donnez-vous les moyens d'agir



et de communication (DINSIC – services du Premier ministre) sur une trajectoire à 10 ans en matière d'hébergement informatique.

Le constat est le suivant : les administrations disposent de capacités d'hébergement excédentaires mais dont la qualité (résilience, sécurité) et l'efficacité ne sont pas toujours à l'état de l'art, ce qui génère un surcoût pour l'État. Pour adapter et optimiser les moyens d'hébergement informatique de l'État, un plan de regroupement des salles d'hébergement a donc été bâti. Pour ce faire, les ministères-pivots, dont les MEF, qui sont chargés de mener ce regroupement en leur sein et d'accueillir d'autres ministères qui n'ont pas la taille critique en matière d'hébergement informatique.

La désignation en tant que ministère-pivot des MEF, et la désignation de la DGFIP en tant que pilote de cette opération au sein des MEF, réaffirment la confiance accordée par ses partenaires aux équipes informatiques de la DGFIP.

Après recensement des capacités existantes, de l'utilisation actuelle et des besoins prospectifs, l'étude menée en 2012 par la DGFIP, en lien avec les autres directions, a conduit à établir une cible de 10 à 11 sites d'hébergement à l'horizon de 10 ans, c'est-à-dire en 2022. Parmi ces sites, 5 sont des sites DGFIP (SPS, ESI de Noisiel, ESI de Nevers, ESI de Tours, ESI de Metz). En complément, deux salles hébergeant les points d'interconnexion du réseau interministériel de l'État (RIE) seront également conservées dans deux ESI.

Pour la CFTC, les agents en charge de ces activités qui seront impactés par ces libérations doivent bénéficier de toutes les possibilités de réaffectation sur les missions de l'établissement.

→ Assistance informatique de la DGFIP

Les modalités d'organisation de la fonction d'assistance informatique au sein de la DGFIP et le positionnement des équipes qui en sont chargées ont fait l'objet de modifications importantes.

Le parcours d'assistance rénové (PAR) a pour objectif :

- de donner le plus de visibilité possible aux utilisateurs sur le fonctionnement des applications ;
- d'offrir à ceux qui le peuvent les moyens de traiter par eux-mêmes et sans attente les cas simples et clairement identifiés, en réservant le contact téléphonique à l'éclaircissement des difficultés rencontrées ;
- de permettre aux assistants utilisateurs de concentrer leur expertise sur la résolution des incidents les plus complexes.





Donnez-vous les moyens d'agir



Pour la DG, cette organisation permettrait d'apporter aux utilisateurs un service de plus grande qualité, avec une prise en compte plus rapide de leurs demandes.

Pour les AT (Assistants Techniques), la DG considère qu'elle amènera une meilleure répartition des charges et un lissage des effets de pic avec pour conséquence bénéfique une gestion plus simple de la disponibilité des plateaux, notamment pour les structures de faible effectif.

Le regroupement ne porte que sur le premier niveau d'assistance et n'affecte pas le niveau 2, qui conserve sa structuration actuelle et permet de maintenir l'expertise des agents des plateaux d'assistance.

Les évolutions suivantes sont envisagées par la DG, pour une mise en œuvre au fur et à mesure des départs (retraite, mutation) des agents :

- AT Métiers de direction : renforcement du site de Lille, déjà en charge de l'AT Intranet, et arrêt de l'activité du site de Noisiel et à terme – une fois la bascule Sirius complètement opérationnelle – du site de Tours ;
- AT Métiers du « part » : arrêt de l'activité du site de Paris-Notre-Dame-des-Victoires. Il sera nécessaire dans transférer le niveau 2 de l'AT Amende vers les autres sites. Dans un deuxième temps, une réflexion sur l'organisation plus équilibrée de cette AT devra être engagée ;
- AT Métiers du « pro » : arrêt de l'activité des sites de Lille, Marseille, Rouen et Amiens ;
- AT Métiers de la gestion publique : maintien et renfort éventuel des sites de Toulouse, Bordeaux, et Clermont-Ferrand ou Limoges, arrêt progressif de l'activité des autres sites.

Une attention particulière sera portée à la préservation des compétences spécialisées des agents, notamment pour l'assistance de niveau 2.

Pour la DG, les fiches d'auto diagnostic ont leur intérêt. Elles ont été élaborées au regard des demandes les plus importantes et les plus récurrentes sur les plateaux d'assistance. Les formulaires visent à permettre à l'assistant de trier les demandes pour gérer les demandes par priorités.

Le PAR vise également à améliorer les conditions de vie au travail des AT. La DG a mis en place un indicateur de prise en charge du formuel ainsi qu'un indicateur mesurant le temps de résolution des problèmes.

A ce jour, la CFTC constate qu'aucun bilan du PAR n'a été diffusé. De même, aucune enquête n'a été faite auprès des agents en charges des AT et des utilisateurs. Il y a une nécessité de renforcer les effectifs et d'allouer les moyens nécessaires pour assurer la stabilité des applications afin de diminuer les recours à l'assistance. Il faut également conserver le libre choix pour les utilisateurs de pouvoir contacter l'assistance soit par





**Donnez-vous
les moyens d'agir**



téléphone soit par courriel. Le PAR transforme les modalités de délivrance du service rendu. La réforme engagée par la DG vise à une hyper concentration, phénomène général à la DGFIP, pour répondre en priorité à des exigences purement comptables et budgétaires. La qualité, l'efficacité du service rendu mais également les conditions de vie au travail des AT et des utilisateurs ne doivent pas en pâtir.

→ **Rattachement fonctionnel et administratif des ESI et de l'assistance des DOM à la DiSI Sud-Est**

À compter du 1er janvier 2018, le pilotage fonctionnel et administratif des ESI de la Martinique et de La Réunion ainsi que des structures CID et SIL locales qui leur sont rattachées (Guadeloupe et Guyane¹) sont confiés à la DiSI Sud-Est, qui change à cette occasion de dénomination pour devenir la DiSI Sud-Est Outremer.

Cette nouvelle organisation offre pour la DG les conditions d'un pilotage global par la DiSI en matière de ressources humaines, de budget et de missions, identique à celui des ESI métropolitains.

Cette évolution permet d'aligner, pour les DOM, le périmètre de compétences de la direction informatique sur celui de l'interrégion, facilitant ainsi son rôle de support, en matière informatique, pour les directions concernées. Elle favorise, par ailleurs, la cohérence de gestion des ESI des DOM.

Le SRH modifiera l'affectation nationale des agents concernés en substituant la DiSI Sud-Est Outre-mer à l'actuelle direction, opération sans effet sur la résidence ou la qualification des agents. Ces derniers recevront une notification individuelle les informant du changement d'affectation nationale. Les modalités de ce transfert ont été présentées au groupe de travail Mutations des 19 et 20 octobre 2017.

La DiSI Sud-Est Outre-mer procédera à la mise à jour des affectations locales et opérationnelles. Ce changement d'affectation intervient au 1er janvier 2018.

Les modalités du rattachement administratif à la DiSI Sud-Est Outre-mer des deux ESI et des cellules d'assistance locale qu'ils pilotent seront présentées pour avis au CTL de la DiSI. Une CAPL sera par ailleurs organisée pour information des OS locales.

Les CTL des cinq DRFiP concernées seront quant à eux informés de ce rattachement.

Les agents concernés dépendent budgétairement de la DiSI Sud-Est Outre-mer au 1er janvier 2018 (frais de déplacement, fournitures...). Cela étant, la DiSI prendra en charge la paye de ces agents à compter du 1er février 2018. Le montant de la dotation globale de fonctionnement de la DiSI Sud-Est Outre-mer sera déterminé en prenant en compte cette modification de





**Donnez-vous
les moyens d'agir**



périmètre.

En matière de temps de travail, la DiSI Sud-Est Outre-mer prendra en compte les spécificités locales (jours fériés particuliers et rythme de travail s'il trouve à s'appliquer). Les règlements intérieurs relatifs aux horaires variables demeurent inchangés par ce rattachement.

La CFTC constate que ce rattachement administratif génère de fortes inquiétudes pour les agents. Les spécificités attachées aux personnels travaillant en Outre-mer doivent être prises en compte par la direction de la DISI (dont le siège est à Marseille). Ce rattachement administratif imposé par la DG s'est fait sans concertation avec les agents d'outre-mer concernés. Cette méthode est source d'incompréhension. Les collègues de la DISI travaillant en outre-mer doivent avoir des garanties compte tenu de l'environnement d'outre mer. Dans ce contexte, pour la CFTC, la création d'une DISI Outre mer aurait par contre toute sa légitimité et sa pertinence.

La DG a précisé que le DISI a des lignes d'actions détaillées avec une feuille de route intégrant les spécificités outre-mer pour réussir ce rattachement administratif..

→ **Déploiement de l'outil 3E de suivi des emplois, des effectifs et des missions**

Développé par la DiSI des pays du Centre, 3E est un logiciel d'initiative locale permettant de suivre les emplois et effectifs dans la sphère informatique. Cet outil permet d'élaborer une cartographie des forces humaines (Assimilable à un outil de GPEEC : permet l'anticipation des départs à la retraite, d'éviter les gels de postes, les emplois vacants...).

Au vu de l'efficacité de l'outil et compte tenu de la diversité des logiciels utilisés jusqu'alors par les DiSI et les services du SSI, la DG a décidé de faire évoluer ce logiciel, en vue d'une généralisation à l'ensemble des DiSI en remplacement des différents outils existants.

Les objectifs de l'application 3E sont les suivants :

- partager une vision actualisée de la cartographie des effectifs et des emplois entre le DGSSI et les autres services de la sphère informatique (DiSI et SSI), via une application web facile d'accès ;
- simplifier les processus d'échanges de données entre les différents services ;
- disposer d'une vision historique et prospective des ressources humaines (évolution sur les dernières années, projection des départs en retraites, identification des qualifications en tension, évaluations des besoins en recrutement...).

Les fonctionnalités proposées par l'application permettent aux DiSI d'assurer le suivi de leurs propres emplois et effectifs par structures, missions, résidences, catégories, qualifications et





**Donnez-vous
les moyens d'agir**



compétences (langages de développement...). Les agents disposent d'un droit d'accès et de rectification de leurs données à caractère personnel gérées par l'application. L'appréciation des compétences repose uniquement sur les aspects techniques.

L'outil 3E v2 est déployé en février 2018, il a été déclaré à la CNIL.

La CFTC DGFIP reste vigilante concernant l'utilisation qui sera faite de cet outil. La DG a confirmé qu'il n'a pas pour but de mettre en place un bilan de compétences.

→ Concours d'inspecteur principal des finances publiques : introduction d'une option portant sur les systèmes d'information

Depuis 2012, les candidats des services informatiques titulaires d'une qualification informatique réussissent systématiquement moins bien que les candidats de la sphère administrative.

Cette situation pourrait, à moyen terme, entraîner d'importantes conséquences pour le pilotage des missions informatiques de la DGFIP qui a besoin de cadres supérieurs capables de comprendre et d'appréhender les principaux enjeux de la conduite d'un projet informatique. Elle pèse négativement sur l'attractivité et les perspectives de carrières des agents de catégorie A informaticiens.

Dans ce contexte, la DGFIP a décidé d'adapter le contenu des épreuves du concours d'inspecteur principal.

L'évolution décidée consiste à ajouter une nouvelle option à l'épreuve écrite d'admissibilité n° 2, intitulée « les systèmes d'information ». Elle permettra aux inspecteurs de valoriser des compétences et une expérience professionnelle en matière de systèmes d'information.

Dans ce cadre, les sujets proposés auront une dominante managériale et s'inscriront dans un environnement professionnel informatique. Il ne s'agit pas de recréer une épreuve d'examen qualifiant.

Le premier concours proposant cette option aux candidats sera le concours millésimé 2019 (ouverture des inscriptions début septembre 2018, épreuves écrites novembre 2018).

Cette échéance permet de proposer une préparation à cette nouvelle option aux candidats du concours 2019. L'ouverture des inscriptions à la préparation du concours 2019 a eu lieu le 2 octobre 2017, la préparation effective commençant en janvier 2018. 160 inspecteurs se sont inscrits à cette préparation.

La CFTC DGFIP est satisfaite de cette évolution qui permet aux collègues de la sphère





**Donnez-vous
les moyens d'agir**



informatique de dérouler une carrière valorisante. Une telle option serait souhaitable également dans le cadre des sélections IDIV expert.

→ **Nouvelles règles d'affectation : application dans la sphère informatique**

En application des décisions récentes, les agents de catégories A, B et C seront à l'avenir affectés par la CAPN dans une direction, sans référence à la résidence ni à la « mission-structure », lesquelles relèveront de la CAPL.

La notion de qualification informatique, qui correspond à celle de « mission-structure » dans la sphère administrative, revêt une importance particulière dans les services informatiques :

- en DiSI, le TAGERFIP est actuellement et restera décliné par directions, résidences, catégories et qualifications ;
- l'implantation des emplois « qualifiés » est établie en adéquation avec la répartition des missions et des besoins fonctionnels ;
- les possibilités de mutation sur des emplois informatiques sont limitées aux agents titulaires des qualifications correspondantes ou assimilées (ex : un analyste ne peut obtenir une mutation que sur un emploi d'analyste, d'analyste assistant-utilisateur ou de PSE-CRA).

Dans le futur dispositif, les agents informaticiens seront affectés au niveau national à la DiSI, au département et à la qualification.

La CAPL les affecteront ensuite entre les différentes structures au sein du même département.

L'affectation dans les services de l'établissement relèverait du pouvoir d'organisation du chef d'ESI. Les modalités pratiques de mise en œuvre de ces mesures dans la sphère informatique seront précisées avec le service des ressources humaines au cours de l'année 2018.

La DiSI Est a été désignée pour participer à la préfiguration organisée en 2019.

La notion de mission structure restera intégrée dans le cadre de la campagne de mutation au niveau de l'affectation nationale (contrairement au dispositif cible des futurs règles de mutation).

→ **Clic'ESI : adaptation du dispositif de production à la volumétrie adressée par les services**

Clic'ESI, l'imprimante à distance de la DGFIP, permet de transférer à un ESI le traitement logistique des courriers jusque là édités, mis sous pli et affranchis dans les services du réseau





Donnez-vous les moyens d'agir



de la DGFIP (directions, SIP, SIE, trésoreries...).

Clic'ESI a été déployée sur l'ensemble des directions métropolitaines à compter de septembre 2015, puis dans les départements d'outre-mer à compter de février 2017. Elle est désormais intégrée au socle DGFIP, ce qui permet son installation simultanée à l'équipement de tout nouveau poste de travail.

Une nouvelle fonctionnalité, Clic'ESI Plus, mise en service en septembre 2016, permet d'adresser via l'imprimante à distance des fichiers multiplis pdf (fichiers applicatifs DGFIP et avis de sommes à payer sur rôles, par exemple).

Depuis son déploiement, la volumétrie des envois via Clic'ESI ne cesse d'augmenter : 2,3 millions de plis en 2016, et 9,5 millions de plis en 2017, avec des journées à 40 000 plis en moyenne sur les derniers mois et jusqu'à 140 000 plis certains jours.

Période de 2017	Nombre de plis
Premier trimestre	1 231 874
Deuxième trimestre	2 176 823
Troisième trimestre	2 583 737
Quatrième trimestre	3 539 590

Toutefois, une évolution du mode de production est indispensable :

- la volumétrie a atteint un niveau industriel ;
- les engagements de délai vis-à-vis des agents sont devenus difficiles à respecter.

La DG a débuté au mois de janvier 2018 une expérimentation de la production Clic'ESI en filière industrielle, en vue d'un changement d'organisation en cours d'année 2018.

La production est confiée :

- à l'ESI de Strasbourg,
- à l'ESI de Limoges.

L'atelier de Poitiers sera également en capacité d'intervenir en tant que back-up ou de pics de volumétrie très importants.

L'ESI de Limoges restera également le point d'entrée des directions pour les travaux de validation des avis de sommes à payer sur rôle. Il assurera les liens avec le centre de qualification EIFI, les centres d'encaissement et parfois les éditeurs.

La CFTC DGFIP déplore le manque de visibilité pour les agents du site de Paris Montreuil qui va perdre la mission Clic'ESI sur ce site.

