



Compte-rendu du groupe de travail informatique du 10 septembre 2020



Après près de deux ans sans échanges (en raison du boycott intersyndical pour protester contre le NRP puis de la crise sanitaire), le directeur, Monsieur Rousselet, son équipe rapprochée et les organisations syndicales (OS) se sont retrouvés autour d'une table (en partie virtuelle) pour parler de l'informatique de la DGFiP.

En signe d'apaisement, le Directeur avait apporté des viennoiseries mais il ne fut guère épargné par les liminaires de OS qui, toutes, soulignaient le décalage incompréhensible entre les préoccupations comptables de la direction et l'inquiétude des agents comme de la population face à un risque bien réel de deuxième vague épidémique. Ce manque d'attention à la crise sanitaire se comprend d'autant moins que l'informatique se retrouvera aux avant-postes en cas de rebond épidémique pour proposer et mettre au point les outils (télétravail, outils collaboratifs, dématérialisation, ...) qui permettront la poursuite de l'activité. Monsieur Rousselet s'est déclaré ouvert à l'idée d'organiser d'autres groupes de travail (GT) mais sans en préciser l'échéance : il a fallu convenir que nous n'avions pas le même sens des priorités.

Concernant le télétravail, la réponse est toujours la même : il faut reconstituer les collectifs de travail (c'est à dire, si nous comprenons, un chef qui peut avoir un œil sur ses agents), il y a des problèmes de sécurité (nous n'arrivons pas à savoir lesquels) et il faut veiller à toutes les conséquences négatives que le télétravail peut avoir sur ceux qui le pratiquent (perte de lien social, perte de repères, ...).

Tant de soudaine sollicitude pour les agents et leur santé mentale nous paraît pour le moins suspecte. Encore plus dans la sphère informatique où l'on sait bien que le noyau Linux (pour ne citer qu'un exemple) a été développé par des gens qui ne s'étaient jamais rencontrés et qui ne dialoguaient que par messagerie. Au final, nous ne souhaitons évidemment pas qu'une deuxième vague de coronavirus survienne et oblige à fermer des centres informatiques ; et la direction ne se déclare pas hostile par principe et envisage une « refondation » du sujet. Mais l'alliance CFDT-CFTC constate avec inquiétude qu'en cas de deuxième vague dans les semaines qui viennent, rien n'est mis en œuvre pour permettre aux agents et à leur encadrement de gérer mieux qu'en mars une activité à distance.

La « prime COVID » ne pouvait manquer d'être abordée lors de cet échange liminaire. Le directeur trouve que c'était la meilleure façon de saluer le travail « remarquable » de ceux qui se sont « décarcassés » voire « arrachés » pour assurer la continuité de l'activité. Nous persistons à penser que cette prime et les critères opaques de son attribution se sont plutôt avérés un facteur de frustration et de division.

Rappelé à ses engagements passés sur la carrière des informaticiens (ajout d'une option informatique pour tous les concours et examens notamment), le directeur a indiqué qu'une réflexion avait été initiée en début d'année mais avait été interrompue par la crise COVID. Celle-ci devrait reprendre et des réponses nous être apportées.

Après un débat sur le recours à la sous-traitance et les contractuels, qui ne pouvait guère déboucher sur autre chose qu'un constat de désaccord, le groupe de travail s'est penché sur les fiches à l'ordre du jour. Celles-ci, une fois de plus, traitent pour l'essentiel de la gestion des conséquences sociales des décisions prises (ou, d'ailleurs, de celles qui ne le sont pas) et non de la façon d'éviter que les problèmes se posent.

Fiches n°1 et n°2 : suppression de services

Fiche n° 1 : fermeture des ateliers d'acquisitions de données – Mesures d'accompagnement – Bilan
Fiche n° 2 : trajectoire éditique

Les deux fiches sont distinctes en ce sens qu'elles concernent des services différents et n'en sont pas au même niveau de concrétisation mais elles ont beaucoup de points communs : ce sont souvent les mêmes ESI qui sont touchés, les agents impactés ont pour partie un profil comparable, les mesures d'accompagnement devraient être sensiblement les mêmes, ... Nous résumons donc les deux fiches simultanément.

Fermeture des ADO

C'est un dossier qui remonte au printemps 2019 et dont il convenait de suivre l'évolution puisque, pour la plupart, la fermeture effective est intervenue au 1^{er} septembre. La direction présente de belles statistiques : sur les 167 agents concernés un peu plus de la moitié ont retrouvé une place dans leur DiSI d'origine, dont les trois quarts dans leur propre ESI.

Le problème, c'est que la réalité est différente fortement d'un site à l'autre (en certains endroits presque tout le monde a été reclassé, alors que dans d'autres ESI seules une ou deux personnes ont pu l'être). A notre demande d'avoir des chiffres plus précis, la direction répond que ça nous amènerait à traiter des cas particuliers. L'argument est spécieux : lorsqu'une personne sur 10 a été reclassée dans un ESI, ça désigne en effet quelqu'un. Mais c'est le sort des neuf autres qui nous inquiète ... D'autant que plus ils sont nombreux à demander simultanément leur mutation moins ils ont de chance d'obtenir leur premier choix.

La discussion avec la direction a fait apparaître de bien curieux dysfonctionnements : dans certaines DiSI, les agents ont été autorisés à participer au mouvement local sitôt la fermeture de leur service connue alors que dans d'autres DiSI, cette possibilité leur a été refusée au motif que la disparition des postes devait s'accompagner de la suppression équivalente d'emplois. Il y aura peut-être là une possibilité de recours au tribunal administratif mais, de manière à ce que la chose ne se reproduise pas, nous avons demandé à ce qu'un échancier précis des différentes mesures accompagnant la fermeture des EIFI nous soit fourni.

Des missions qui devaient être attribuées à des agents reclassés dans les services se sont avérées ne pas exister, les documents qui devaient leur servir de support ayant été conservés dans des conditions telles qu'ils étaient inexploitable.

Dans tous les cas, la direction a affirmé qu'elle ne sous-estimait pas la dimension de souffrance qui accompagne ces restructurations et que les DiSI étaient responsables durant plusieurs années du suivi des agents qui quittaient leurs services. Elle a insisté sur le suivi des cas « difficiles » en collaboration avec les OS et a parlé d'une forme de « droit de suite ».

Fermeture successive de plusieurs services

Les conséquences de la fermeture d'un service (et les possibilités de reclassement pour le personnel) ne sont évidemment pas les mêmes selon que l'ESI reçoit par ailleurs de nouvelles missions ou que la fermeture de l'EIFI succède à celle de l'ADO qui succède à celle de l'AT.

Et même dans le cas où le site récupère d'autres missions, le niveau de qualification requis ne permet pas toujours de reclasser les gens dont le service ferme. A l'heure de la démétropolisation, il serait assez logique que la DGFiP prenne des engagements dans la durée sur la pérennité de ses établissements informatiques. Hélas, même si c'est à ce niveau que se prennent des décisions qui peuvent favoriser ou mettre en péril la viabilité d'un établissement, ce n'est pas le DGSSI qui peut prendre un tel engagement.

De même, à la question de savoir si le service ADO de Clermont-Ferrand (qui est traité dans la même fiche mais dont la fermeture n'est prévue qu'en 2022) bénéficierait des mêmes dispositifs d'accompagnement que les services fermés en 2020, il a été répondu qu'il n'y avait pas de raison que ça change mais qu'on ne pouvait garantir que les conditions soient les mêmes.

Restructuration de l'éditique

Après un (trop) long suspense, la liste des sites dont le service EIFI ferme entre 2021 et 2022 nous a été communiquée : Clermont-Ferrand, Marseille, Strasbourg et Limoges. Resteront donc Meyzieu, Nemours, Poitiers et Reims. Aucune indication ne nous a été donnée quant aux raisons qui ont poussé la direction à procéder à cette mise en concurrence de ESI avant d'arrêter son choix. Nous ne saurons pas non plus combien a pu coûter en énergie et en ressources, cette compétition qui aura duré près d'un an. Et pour finir, nous ne savons pas quelles considérations ont présidé au choix définitif si ce n'est que le choix a été « rationnel ». Cette « compétition » pourrait bien laisser quelques traces ...

Aux questions sur la résilience du nouveau dispositif, il nous a été répondu « nécessité d'optimiser le temps de fonctionnement des machines ». Ce sont donc les capacités de ces nouvelles machines qui conditionnent le nombre d'établissements retenus et, à terme, l'organisation des équipes qui seront en charge de leur administration. D'après l'annexe à cette fiche, ce sont les horaires actuellement en vigueur à Meyzieu qui auraient ainsi vocation à s'appliquer. Nous avons fait remarquer que la moyenne d'âge des agents en charge de Meyzieu n'était pas comparable à celle des autres ESI et que les horaires appliqués aux équipes devaient être adaptés à ceux des transports en commun mais il n'est pas sûr que nous ayons été entendus.

Nous avons aussi demandé si le bilan carbone de cette nouvelle organisation avait été pris en compte mais nous avons compris que ce genre de préoccupation n'était pas encore à l'ordre du jour.

Enfin, les questions relatives au régime de primes ou sur la compatibilité du travail industriel avec les temps partiels ont été notées et devraient prochainement recevoir une réponse.

Fiche n° 3 : plan de modernisation

La « modernisation » consiste essentiellement à sortir de GCOS dont la fin de vie annoncée se rapproche ainsi que de l'atelier de génie logiciel PACBASE. Sous certaines hypothèses, c'est donc une nécessité vitale sous des délais qui sont maintenant très courts.

Si quelques applications migreront sous Linux, la plupart – pour des raisons de délais, par manque de ressources et pour limiter les risques – migreront vers z/OS. Pour les mêmes raisons, ces migrations se feront à fonctionnalités constantes : sauf marginalement, il n'y aura pas d'évolutions fonctionnelles des applications concernées. Il ne s'agit donc pas d'un investissement d'avenir mais de sécuriser le fonctionnement d'applications qui sont centrales (IR, TH, REC, AMD, SIR, MEDOC, ...) dans les années à venir.

Selon la direction, ces évolutions s'accompagnent d'une réorganisation des équipes d'administration et de développement dans les DiSI qui en ont la charge mais n'auront nulle part de répercussions sur le volume d'emplois.

Fiche n° 4 : plan de maintien en conditions techniques

Ce sont des travaux pour lesquels des crédits ont été débloqués suite au rapport de la Cour des Comptes d'avril 2019 qui éreintait la politique informatique de la DGFIP. Ce programme consistait à identifier puis à faire migrer des applications en JAVA vers le « cloud » et un socle technique récent. Les développements sont bien avancés et le budget en grande partie consommé. 37 applications ont migré dans ce cadre.

La direction se félicite d'avoir pu obtenir astucieusement ces financements dans une période de restrictions budgétaires. Elle se vante moins de ce que, faute de moyens humains, ce travail a été presque intégralement sous-traité : cette action a probablement soulagé certaines équipes de développement, elle a sans doute permis de renforcer la sécurité et la fiabilité des applications concernées, mais en termes de maîtrise du système d'informations et de capitalisation des connaissances et savoir-faire le gain pour la DGFIP est probablement nul, voire négatif.

Le « cloud » à la DGFIP est en phase de montée en charge. Le directeur le trouve prometteur. Toutes les applications DGFIP n'ont pas vocation à s'y retrouver. A la demande des OS, la direction reviendra ultérieurement sur ce sujet pour un point d'étape.

Fiche n°5 : plan de téléphonie IP

Le réseau téléphonique classique sur cuivre (RTC) ayant vocation à disparaître à partir de 2023, la DGFIP va devoir basculer vers la TOIP (Téléphonie sur IP). Elle s'est ralliée à la solution proposée par le Ministère de la Justice, qui a déjà travaillé sur ce sujet. Cette solution coûte moins cher qu'une solution spécifique DGFIP, tout en s'appuyant sur les équipes SIL et CiD des DiSI. Une convention avec le Ministère de la Justice a formalisé ce choix.

Concrètement, les autocommutateurs et autres équipements dédiés disparaissent des bâtiments. Le poste téléphonique actuel est remplacé par un téléphone IP relié à la prise réseau. Le poste de travail de l'agent sera, lui, relié au téléphone par un câble réseau.

Des questions pratiques restent sans réponses. Qui déploie, qui paramètre, qui administre, qui dépanne ? Quelle place pour les prestataires ? L'expérimentation devra préciser les possibilités de l'outil. Une fois de plus, des questions « évidentes » par temps de COVID (transferts d'appels, interrogation à distance, groupes d'interception sur les plateaux, ...) ne semblent pas avoir été réfléchies.

L'expérimentation, pilotée par l'ESI Besançon, débutera fin septembre. Le surcroît d'activité pour les SIL lors du déploiement, devrait coïncider avec la baisse de charge prévue par ailleurs pour ces services. Une web-conférence, début octobre, présentera le projet aux équipes SIL/CID.

Fiches n°6 et 7 : enquête de satisfaction

Fiche n°6 : résultats des enquêtes de satisfaction de l'informatique

Fiche n°7 : plan d'action suite à l'enquête

Le taux de réponse, 26,7 %, est plutôt faible mais la direction le trouve significatif et normal pour ce type d'enquête. Le PAR (parcours assistance rénové) n'a pas été identifié comme responsable d'un taux de satisfaction (6,9/10) plutôt médiocre. Bien sûr, cette valeur est à relativiser mais on ne peut s'empêcher de penser que, si elle ne bénéficiait pas d'une clientèle captive, l'informatique de la DGFIP n'aurait bientôt plus de clients ...

L'administration a mis en place des groupes de travail métier sur les principales applications citées dans les résultats (ADONIS, MEDOC, SIRHIUS, CHORUS, HELIOS). Elle souhaite aussi que les agents soient mieux accompagnés lors des déploiements ou des modifications applicatives. Elle souhaite aussi améliorer l'environnement de travail (réseau, double-écran, procédures de secours, informations sur les applis, mise en place de sondes pour détecter rapidement des problèmes géographiquement limités, etc.).

Donc beaucoup de pistes et de bonnes idées, dont certaines toutefois risquent de se perdre dans les PAA (Plans Annuels d'Activité) d'équipes sous-dimensionnées. L'alliance CFDT-CFTC continue de penser qu'il serait plus logique et efficace d'associer l'utilisateur final à la conception que d'attendre la mise en exploitation pour développer à grands frais des correctifs ...

Fiche n°8 : libération des salles d'hébergement

Conformément au projet DGFIP 2018 de fermetures de salles, il ne restera plus, fin 2021, que 7 salles d'hébergement. Cette situation ne sera qu'une étape puisqu'à terme ne subsisteront que deux salles (Noisiel et SPS). Un financement significatif a été obtenu pour le maintien à l'état de l'art de ces 2 salles. Pour les autres salles, elles n'ont pas vocation à recevoir de nouveaux équipements (sauf remplacement d'éléments défectueux) et disparaîtront à mesure que les machines GCOS puis (hypothétiquement) z/OS cesseront d'être utilisées.

Ces évolutions s'accompagnent d'une baisse de la charge de travail (rackage, redémarrage, câblage, etc.), voire de suppressions de postes. L'ampleur du phénomène n'est pas du même ordre que pour l'éditique et les ADO mais doit rester un point de vigilance. Les agents impactés seront reçus par leur hiérarchie pour redéploiement sur d'autres missions.

Cette évolution qui semble vertueuse du point de vue de la direction devrait néanmoins l'interpeller : avec ces postes, ce sont des compétences qui disparaissent et la DGFiP pourrait bien un jour ou l'autre regretter de ne pas avoir cherché à maintenir ces connaissances.

On peut aussi s'étonner que la proximité géographique des deux seuls sites survivants ne préoccupe pas davantage la direction. Non que la distance garantisse à coup sûr la résilience du dispositif (deux sites éloignés à bonne distance mais en zone inondable le long d'un même cours d'eau, seront dans la même situation face au risque d'inondation) mais elle limite nettement l'exposition à des risques communs.

Fiche n°9 : transformation numérique

Une direction de la transformation numérique, rattachée directement au directeur général va être créée au 1^{er} janvier 2021. Parallèlement les MOA (maîtrise d'ouvrage) et MOE (maîtrise d'oeuvre) sont regroupées dans une structure unique pour une mise en place au 1^{er} septembre 2021.

Le but affiché de ces changements est de faire bouger l'informatique de la DGFiP en la rendant plus réactive, plus souple, plus sûre, en s'appuyant, entre autres, sur une approche AGILE du développement. L'objectif de ces évolutions est aussi, mode du « big-data » oblige, de mieux exploiter les données de la DGFiP.

Qu'il y ait besoin de décloisonner l'informatique de la DGFiP et d'en faire évoluer les méthodes sur les sujets qui s'y prêtent, cela ne fait aucun doute. Que la première frontière à faire tomber soit celle qui sépare la MOA de la MOE, cela est plus discutable : c'est un schéma dans lequel les utilisateurs risquent d'avoir encore un peu plus de mal à se faire entendre.

La DGFiP peine à recruter dans le domaine informatique. Non seulement elle peine à recruter mais elle éprouve les plus grandes difficultés à identifier en interne les ressources dont elle a besoin (les deux problèmes étant probablement en partie liés). Malgré l'affichage « moderniste » de ce projet de fusion, l'alliance CFDT-CFTC a bien du mal à se persuader qu'il ne s'agit pas de l'habillage d'une simple opération de rationalisation comme les aime notre direction. Et elle s'inquiète de précédents fâcheux où la confusion des rôles a généré plus de problèmes qu'elle n'a apporté de solutions.

L'alliance CFDT-CFTC ne veut pas rentrer dans la discussion de savoir quelle est la meilleure façon de développer. Pour elle, bien développer c'est : une cible claire, des moyens adaptés, du personnel formé, motivé et soutenu, et, surtout, l'idée que le seul juge est l'utilisateur final. Sans faire de procès d'intention, elle restera attentive à l'évolution de ce projet et aux conditions de son accompagnement.