

25 NOVEMBRE 2021

M. le Président,

Les fiches relatives aux restructurations semblent traduire une transition sous contrôle qui laisseraient peu d'agents sans solution. Pourtant, derrière ces chiffres se cache une réalité moins rose. Une seule mention résume assez bien la situation : « Aucun agent n'a souhaité faire jouer la priorité pour suivre les missions ». C'est à dire que, malgré la perte de la prime informatique, aucun n'a jugé la DGFIP suffisamment fiable ni la politique poursuivie suffisamment lisible pour prendre le risque d'un tel changement. La façon dont les restructurations ont été annoncées, sans aucune information préalable, n'est sans doute pas étrangère à cette perte de confiance. Avec pour conséquence que la DGFIP se retrouve à devoir recourir à des contractuels alors qu'elle dispose en interne des compétences nécessaires.

On peut évidemment aussi se demander si les primes à la restructuration sont suffisamment attractives pour permettre de franchir le pas. A cet égard, un bilan chiffré des mesures d'accompagnement mettant en évidence l'adéquation entre les aides proposées et le coût supporté par les agents permettrait d'y voir plus clair. Les restructurations étant nombreuses, il est important de savoir si les aides proposées apportent une aide efficace aux agents. De même qu'il serait utile de savoir si ces réorganisations apportent bien les gains que la direction en espère.

Enfin, les informations dont nous disposons montrent que les conséquences sanitaires de ces restructurations devraient être étudiées. Il serait donc utile de savoir si l'absentéisme, sur le périmètre concerné, est le même que pour la population de mêmes caractéristiques (âge, catégorie...) à la DGFIP. Encore que la concomitance de ces bouleversements avec les conséquences du NRP empêche de disposer d'une base de comparaison fiable.

Dans ce contexte, la mise en place d'un centre de qualité de données à Montbard dans les conditions qui sont décrites ne peut que nous inquiéter. Il s'agit de travailler sur les données pour les rendre compatibles avec des traitements automatisés, mais de recourir explicitement à des non informaticiens pour exécuter cette tâche. On a toutes les raisons de craindre que ce ne soit pas la meilleure option : faute de compétences techniques, ces agents ne pourront concevoir les traitements de masse qui leur permettrait d'éliminer les tâches répétitives ; ils auront également beaucoup de mal à comprendre et détecter les situations qui ne posent pas de problème à un esprit humain mais sont équivoques pour une machine ; à moins de les équiper d'outils sophistiqués, ils ne seront pas en mesure de rechercher dans les bases de données les informations qui permettraient de lever les ambiguïtés.

On se propose donc de faire exécuter par des humains des tâches atomisées à l'extrême (le « turc mécanique » cher à Amazon, au service de l'« intelligence artificielle »), sans intérêt, dans un cadre dénué de toute perspective d'évolution. Cette activité sera d'autant plus vaine que, bien souvent, on n'a pas équipé les applications des filtres qui permettraient d'éviter que de nouvelles incohérences soit introduites dans les bases. La qualité des données doit être pensée très en amont et leur fiabilisation devrait être un travail à haute valeur ajoutée. Nous sommes donc en train de recréer à Montbard les conditions qui ont amené à fermer brutalement les ADO, une fois le stock épuisé.

On peut d'ailleurs se demander pourquoi on n'a pas fait glisser un ou deux centres d'ADO vers cette activité au lieu de les fermer (le problème de la fiabilité des données empoisonne la vie des services depuis des décennies et n'apparaît pas aujourd'hui). Est-ce pour économiser la prime informatique ? Quel intérêt alors d'implanter cette activité dans le sphère informatique ? On comprend le rattachement fonctionnel à Clermont mais ne pas rattacher administrativement ces agents à Dijon, c'est les isoler encore un peu plus. Est-ce voulu ?

En supposant que ROI veut bien dire « retour sur investissement » (pourquoi utiliser un acronyme anglais ?), comment peut-on estimer un tel ratio alors qu'il s'agit d'un problème diffus qui impacte tout le réseau, ainsi que les usagers et partenaires ?

Le rattachement de la CID de Mayotte à la DiSI Sud-Est Outre-mer répond probablement à une logique de rationalisation, mais compte-tenu des spécificités locales, il faudra veiller à ce que ça ne devienne pas un frein à l'exercice des missions.

Le point sur les astreintes est pour nous l'occasion de rappeler que la mise en œuvre pratique n'est pas toujours bien maîtrisée par les directions qui sont parfois obligées de réagir dans l'urgence. On constate aussi dans certaines directions, des comptes d'apothicaires et calculs savants lorsqu'il s'agit d'octroyer des compensations temporelles suite à des astreintes effectuées, par exemple lorsque la semaine comporte un jour férié. La limite à dix semaines par an (qui nous semble une limite haute, s'agissant d'astreintes de sept jours) implique de trouver au moins six volontaires alors que les conditions d'exercice sont peu attractives. Toutes les étapes de la mise en place devraient tenir compte de cette contrainte majeure, au lieu de faire pression sur les équipes à la fin du processus.

Dans tous les services informatiques on ressent les contraintes liées au manque de personnel ou aux perspectives des départs en retraite. La question de l'attractivité des postes et des concours concerne donc tout le monde. La preuve en est qu'on ne manque jamais de volontaires pour participer aux interventions dans les écoles ou pour participer à des actions comme « #VisMonJob » (ou quand on en manque, c'est que les équipes ne sont plus en état de libérer ces ressources). La faible efficacité de ces dispositifs (souvent, les candidats pressentis ne se sont même pas déplacés) doit interroger sur les cibles retenues. Pour résumer la situation crûment, dans le privé, les jeunes en sortie d'école choisissent à la fois le salaire, la localisation géographique et les missions à accomplir. Dans la période, l'argument du statut de fonctionnaire ne pèse pas lourd. Et le budget du COM, même s'il est bienvenu, ne représente pas grand-chose par rapport aux projets de certaines grandes entreprises. Sauf à considérer qu'il s'agit d'un investissement pour l'avenir, ne faudrait-il pas privilégier d'autres publics et d'autres tranches d'âge ? Et ne faudrait-il pas mieux accompagner dans leur démarche les candidats aux concours externes ?

L'offre de formation de la DGFIP est probablement le meilleur argument à faire valoir pour attirer des candidats et leur offrir des perspectives au sein de notre administration. Encore faut-il en maintenir le niveau. Enrichir la formation initiale par des techniques qui doivent faire partie du socle de savoir-faire est évidemment une bonne idée. Par contre, le temps dont disposent les stagiaires étant limité et l'éventail des applications existantes étant large, où en est la réflexion sur les compétences à conserver absolument (Cobol, par exemple) ?

Les apprentissages à distance, comme OpenClassRoom peuvent avoir leur intérêt dans ce dispositif. Par contre, on cherche vainement dans la fiche quelles seraient les conditions matérielles pour y accéder : attribution du temps nécessaire, mise à disposition d'un espace dédié... Surtout, on a toutes les raisons de s'inquiéter de voir les formations « traditionnelles » disparaître au profit de ces succédanés. La fiche est tout aussi muette sur le tutorat des stagiaires dans ces conditions d'apprentissage, sur la transmission des savoir-faire métier, comme sur le maintien du rôle majeur de l'ENFIP et de l'IGPDE. Nous réaffirmons la nécessité d'assurer un suivi pédagogique, de poser des questions, de pouvoir emprunter des chemins de traverse et d'échapper ainsi à la linéarité de ces outils.

Nous ne contestons pas l'importance de résorber la dette technique et d'essayer de retrouver une situation dans laquelle la maintenance des socles serait assurée et la possibilité d'appliquer les patch de sécurité garantie. Nous constatons toutefois que, pour nécessaires qu'elles soient, ces opérations mobilisent beaucoup de ressources au détriment des évolutions applicatives. Ce qui génère une nouvelle dette technique (applicative, celle-ci) qui reléguera au second plan les aspects plus système et nourrira les retards suivants. Nous saluons cet investissement ne trouvons pas dans la fiche ce qui permettrait de penser que ce cercle vicieux sera définitivement rompu. Nous sommes également surpris qu'aucun point ne soit fait sur les conséquences de ces évolutions sur les exploitations.

L'enquête de satisfaction traduit une insatisfaction croissante des utilisateurs vis-à-vis de leurs applications métier. Peut-être ce changement de priorité dans les développements en est-il la cause auquel cas cette situation ne serait que temporaire ? Quoi qu'il en soit le résultat de cette enquête n'est pas satisfaisant. Le taux de participation, tout d'abord est insuffisant pour éliminer tout risque de biais. En volume, l'échantillon est représentatif mais dans la mesure où très peu de gens répondent (alors que pour la plupart l'outil informatique est au cœur de leur activité quotidienne), ce désintérêt ne semble pas normal. Les informations sur la disponibilité des applications sont difficiles à interpréter : s'agit-il de l'application elle-même, des annuaires, de l'infrastructure ? La comparaison des réponses entre elles a aussi de quoi surprendre : la popularité de LibreOffice augmente (ce qui pourrait traduire une meilleure appropriation de l'outil) mais celle de Thunderbird baisse alors qu'il n'a pas subi d'évolutions significatives. On peut aussi se demander pourquoi le ressenti n'est pas plus en phase avec les remontées du PSN. Enfin, on sait que les réponses sont fortement influencées par les derniers incidents rencontrés. Avec un rythme d'enquête annuel, on a un effet de loupe sur les derniers événements qui est inévitable. Pour toutes ces raisons, on peut penser que si ces enquêtes permettent éventuellement aux agents de se défouler, elles ne sont pas nécessairement le moyen le plus efficace d'obtenir des informations fiables sur l'état de l'informatique.

Nous vous remercions.