



# Informatique : Économies budgétaires, concentration, rationalisation, mutualisation

## Compte-rendu du groupe de travail du 31 mai 2016

*Pour le chef de service, le temps n'est plus au Plan Stratégique Informatique ni au Schéma Directeur. « Nous sommes à l'âge de l'agilité pour comprendre les opportunités ». L'informatique est au service des métiers : « je suis prestataire de service de tous les métiers », l'informatique ne constitue pas un métier spécifique.*

*Le chef de service préfère échanger sur les différents sujets avec les agents lors des groupes de travail.*

*Outre le chef de service des systèmes d'information, sont intervenus dans les débats : le responsable du DGSSI (Département de la Gouvernance et du Support des SI), accompagné du responsable du pôle RH DGSSI, le sous directeur de SI1 (Etudes et développement), le sous directeur de SI2 (Production), ainsi que le chargé de mission des travaux sur la PAS (prélèvement à la source) et le futur directeur de la DiSI Paris Normandie.*

A l'ordre du jour de ce GT : L'évolution des effectifs de 2012 à 2016, les différents régimes de temps de travail, l'apprentissage, la mutualisation des fonctions support dans les DiSI, les perspectives en matière d'édition, les perspectives de l'assistance, l'hébergement, la concentration des machines z/OS, la concentration des machines multi-applicatives (MMA), la modernisation des applications et la téléphonie des plateaux d'assistance.

### Les effectifs de 2012 à 2016

La **CFDT Finances publiques** relève que, en valeur absolue, l'effectif dévolu à la sphère informatique a diminué de -167 emplois (5026 agents au 1/1/2012 à 4859 agents au 1/1/2016) auxquels il faut ajouter la contribution des DiSI aux suppressions d'emplois pour 2016 : - 108 emplois. Dans les faits, on constate diminution importante de la catégorie C de l'ordre de 20% (-289 agents), augmentation de la catégorie B de l'ordre de 7% (+123), stagnation de l'effectif des inspecteurs de 2% (+28 agents) et diminution des A+ de l'ordre de 6%.

La pyramide des âges indique que depuis 2012, la population des agents informaticiens est plus âgée. Cette population à partir de la catégorie B est très qualifiée. La levée de la limite d'âge au concours permet à des lauréats plus âgés, plus expérimentés d'entrer dans notre administration.

L'analyse fournie indique que seulement 50% des places proposées aux concours sont pourvues. Comment expliquer la difficulté à recruter des candidats aux concours informatiques ?

*Retour d'expérience d'un agent Finances publiques militant CFDT : participation au Forum de l'emploi 2016.*

*Ce salon permet à différents acteurs publics et privés de proposer des postes à pourvoir, de promouvoir les métiers et notamment les concours. Le stand des métiers de l'informatique de la DGFIP se trouvait dans la zone des administrations publiques. Peu d'informaticiens en poste sont venus à notre rencontre. Au contraire, dans une zone distante où se trouvaient les sociétés de prestataires de services informatiques, la file d'attente était plus soutenue avec des profils expérimentés et en poste. Les panneaux d'information de la DGFIP sur les postes d'inspecteurs analyste et programmeurs système d'exploitation pouvaient dérouter et étaient moins engageant que les termes utilisés dans ce milieu (chef de projet, Java, cloud computing, etc...). Le terme concours peut freiner certaine candidature, cependant en prenant le temps d'expliquer nos métiers, la richesse des postes offerts, les technologies mises en oeuvre, le cadre de travail, les conditions de travail, l'offre de formation, la rémunération, l'évolution de carrière certaine... Tous ceci permet au futur postulant d'envisager de passer le concours.*

*Une meilleure diffusion au sein des écoles informatiques, la sollicitation du réseau des informaticiens de la DGFIP pour promouvoir les métiers, en phase avec le calendrier des concours apparaissent des solutions pertinentes. La cooptation est aussi une autre piste notamment sur des profils recherchés.*

Mais, pour la CFDT Finances publiques, la DG ne doit pas se focaliser uniquement sur les recrutements externes. Les agents qui réussissent à obtenir une formation de plusieurs semaines auprès de l'IGPDE ne doivent pas être rejetés par leur DiSI au prétexte des intérêts du service. De plus des vacances d'emplois subsistent notamment sur les PAU.

La CFDT Finances publiques a toujours demandé à SI d'avoir une gestion prévisionnelle des besoins d'emplois et des qualifications. Les agents devraient disposer d'un tableau de gestion des emplois par ESI et qualifications qui permettrait de demander une mutation en connaissance de cause (plus particulièrement pour les ESI ayant des équipes aux horaires atypiques).

Bien que d'accord sur le principe, le chef de service ne peut s'engager sur ce niveau de détail.

Parmi les réflexions de SI, le souhait d'offrir un débouché de carrière vers le grade d'IP (le service RH a été destinataire d'une note détaillée sur le sujet), la possibilité de création d'un concours B PAU (mais il reste à dresser le bilan du nouvel examen avec la DGAFP), une révision des programmes des concours pour être en adéquation avec les formations des candidats en sorties d'école, une réduction des délais entre la publicité des concours, le concours et le début de la carrière.

Les emplois pourraient faire l'objet d'une rencontre ciblée avec les organisations syndicales.

## **Le temps de travail**

Les régimes de temps de travail sont historiquement hétérogènes du fait de la palette métiers étendue à la DGFIP : régime de droit commun (79 % d'agents en horaires variables, 11 % au forfait) et régimes atypiques (9 % des agents en horaires d'équipe, 1 % en horaires fixes).

Pour la CFDT Finances publiques, le recours aux astreintes doit rester dérogatoire et limité à certaines activités et domaines métiers "sensibles" et encadré par une convention de service et un accord signé par l'agent.

La DG admet qu'il n'existe pas de grille d'analyse pour déclarer une application sensible. Ceci est fonction de l'expression des besoins établie lors des études préalables par la MOA. Un bilan des astreintes sera effectué.

Pour la CFDT Finances publiques, quoiqu'il en soit, toute modification de temps de travail doit être préalablement discutée en instances CT et CHSCT, tant nationales que locales.

## L'apprentissage

Après un avis rendu lors du CTR du 28 mai 2015, 52 apprentis ont intégré l'informatique à la DGFIP en septembre (10 dans les services centraux et 42 dans les DiSI). En 2016, la sphère informatique accueillera 60 apprentis.

La CFDT Finances publiques s'est déclarée favorable au projet du gouvernement visant à ouvrir la fonction publique à l'apprentissage. L'apprentissage est une bonne façon d'apprendre et permet d'améliorer par la formation l'accès à l'emploi. Pour la CFDT Finances publiques, c'est une ouverture vers les écoles qui permet de faire un peu de publicité en leur sein pour nos services. C'est un apport qui ne doit pas cependant se substituer aux recrutements non réalisés.

En ce qui concerne les maîtres d'apprentissage, la CFDT Finances publiques demande l'application stricte des dispositions prévoyant le volontariat et l'aménagement des missions. En effet, la prise en charge peut se révéler chronophage,

Pour la DG, pour la première année, les délais de mise en place de ce recrutement n'ont pas permis d'assurer la formation de tous les maîtres d'apprentissage. D'autre part, les heures passées à tutorer l'apprenti (entre 30 à 50 jours/homme) doivent être prises en compte par le maître d'apprentissage dans « CORE » (outil unique de planification et de suivi de projet du SSI).

## La mutualisation des fonctions support :

Par la mutualisation, la direction affirme rechercher la fiabilisation et la rationalisation des pratiques. Elle doit a minima rendre le même service et générer un gain financier. Les fonctions de proximité restent.

- **Budget - achats**

Fin 2014, SI a décidé de créer une plate-forme de soutien au sein de la DiSI Paris-Champagne pour le compte des 9 DiSI. Depuis le début de l'année 2015, la plate-forme de la DiSI Paris-Champagne a repris les tâches d'exécution budgétaire de la DiSI Est. Pour la DG, compte tenu d'un bilan positif de la première étape de 2015, ce dispositif a été étendu à 3 DiSI supplémentaires au 1er janvier 2016 (DiSI Nord, DiSI Sud-Ouest et DiSI Sud-Est) et sera généralisé aux 4 dernières DiSI le 1er janvier 2017.

La direction affirme que tous les DiSI resteront responsables du budget et des achats. Seule la prise en charge de ces fonctions sera mutualisée au travers de Chorus.

- **Formation professionnelle**

Les DiSI restent décisionnaires des plans de formations de leurs agents. Il n'y aura pas intégration de la formation payante qui restera gérée par la DGSSI.

Un nouvel outil INES (développé à Lille) permettra à terme de proposer un processus entièrement dématérialisé en terme de suivi, de choix des formations pour les agents.

Cette mutualisation entraîne, de facto, un regroupement des structures. La **CFDT Finances publiques** rappelle que la direction doit produire une fiche d'impact sur les conditions de vie au travail des agents concernés par ces restructurations.

A la question de la CFDT Finances publiques de la mutualisation de la RH, la direction indique que cela n'est pas dans son champs de compétence.

## L'éditique

Baisse des volumétries, dématérialisation, matériels de production anciens ... c'est un secteur qui continue d'être restructuré. La CFDT Finances publiques le titrait déjà en 2015 : le plan social continue !

Pour SI, les ESI industriels (Meyzieu, Clermont-Ferrand Guichard, Marseille Saint-Loup, Nemours, Poitiers, Reims, Strasbourg Neudorf) disposent de matériels à l'état de l'art contrairement aux ESI semi-industriels (Ajaccio, Fort-de-France, Lille Kennedy, Limoges, Paris Montreuil, Saint-Denis de la Réunion et Strasbourg Général Picquart) .

Pour le courrier égrené (Clic'ESI), l'atelier de Limoges a assuré le démarrage du projet, renforcé ensuite par l'atelier de Lille. Les ateliers de Paris-Montreuil et Strasbourg sont progressivement équipés pour accompagner la montée en charge de la production et assurer le secours.

La direction s'engage sur un délai de 6 mois de prévenance qui sera mis en place lors de la fermeture de centre éditique. Fin 2016 seront impactés les ateliers des ESI d'Ajaccio et de Versailles Chantiers.

Le chef de service s'engage sur un véritable discours de vérité. Aujourd'hui, il n'est pas prévu d'autres fermetures mais si demain les volumétries baissent ou si les bulletins de salaire ne doivent plus être édités, il pourra y avoir d'autres fermetures.

A la demande des OS, SI juge que la poursuite de l'arrêté de 2005 de compensation est de pur bon sens. La CFDT Finances publiques restera vigilante quant à l'accompagnement social.

La CFDT Finances publiques demande que la situation de l'ESI de Mézioux fasse l'objet d'un focus au prochain GT informatique (effectifs, conditions de travail,...).

## **L'assistance – La téléphonie**

SI étudie plusieurs pistes en vue de mettre en place un système permettant aux utilisateurs de diagnostiquer et résoudre eux-mêmes certains problèmes informatiques qu'ils rencontrent sur le poste de travail : appel en ligne, dialogue en ligne avec un conseiller, demande d'assistance directe depuis le PC., fiches de résolutions d'incidents. L'objectif est de décharger les services d'assistance téléphonique. Ce parcours d'assistance rénové (PAR) est en cours d'expérimentation dans les services de publicité foncière de 5 départements du ressort de la DiSI Paris Normandie (Seine-Maritime, Val-d'Oise, Eure, Hauts-de-Seine, Loiret). Le message du chef de service est « utilisez le parcours PAR et le formuel, n'appellez pas l'AT ».

Au niveau de la téléphonie, le marché Prosodie sera remplacé par celui du prestataire OBS. Ce dernier avait été évincé lors du dernier appel car, pour les mêmes exigences, l'offre de Prosodie était 40% moins cher. Au final, la qualité et le service rendu a été en deçà des prestations attendues.

La direction confirme que tous les centres de contact seront impactés par ce nouveau marché qui est global. Le basculement sera progressif, dès juin/juillet 2016, jusqu'en avril 2017. En octobre 2016, est prévu le basculement de l'informatique par OBS.

Toutefois, l'administration reconnaît que les petits plateaux représentent un point de fragilité, plus particulièrement en raison de la difficulté d'acquisition des compétences ou de leur entretien. Cela sera étudié avec les DiSI référents.

Pour la CFDT Finances publiques, l'objectif de la DG est de limiter le nombre d'assistants, de rééquilibrer les équipes, de palier les manques afin d'assurer a minima une présence CID et limiter les interventions en déplacement. Ceci dans le but de réduire les coûts.

## **L'hébergement, cible ministérielle à 10 ans**

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 l'importance accordée à l'informatique de la DGFIP : ses applications et ses données resteront hébergées en interne.

A l'horizon 2025, il ne restera qu'une dizaine de sites dont 5 sont des sites DGFIP (SPS, ESI de Noisiel, ESI de Nevers, ESI de Tours, ESI de Metz). En complément, les salles de Lille-Kennedy et Marseille-Prado, qui hébergent des points d'interconnexion du réseau interministériel de l'État (RIE), seront également conservées. Ces salles hébergeront l'intégralité du SI DGFIP, voire d'autres administrations.

Pour l'administration, les agents dont les fonctions sont supprimées par l'abandon de l'hébergement seront facilement reconvertis sur d'autres tâches.

Un site de secours mutualisé au sein du Ministère est envisagé pour une question de sécurité.

A une demande de la CFDT Finances publiques, la DG indique ne pas envisager l'utilisation du centre douanier d'Osny.

## **La concentration des machines gros système – La modernisation des applications**

Voici ce qu'écrivait la CFDT Finances publiques en mars 2015.

Si l'administration emploie le terme « moderniser », il s'agit dans les faits de répondre aux diminutions de crédits de fonctionnement alloués à la sphère informatique. En effet, les machines gros système IBM ou BULL coûtent cher à la DGFIP. La DG a trouvé là une niche à économie.

Il est alors nécessaire de convertir les applications écrites en COBOL (et JCL) dans un autre langage. La DG a choisi le langage JAVA. Fort opportunément, un logiciel mis au point par une société privée existe : BLU AGE

Sont théoriquement concernés :

- le domaine de la fiscalité des particuliers et des professionnels (chaînes de taxation IR et TH, fichier FIP, MEDOC);
- le domaine de la fiscalité foncière (MAJIC);
- le recouvrement des impôts sur rôle (REC/MEN);
- la paye de l'État (PAYE) et le paiement des pensions (PEZ);
- la gestion de la clientèle des dépôts de fonds au Trésor (CEP).

Ce qu'en pense la CFDT Finances publiques :

Il faut d'abord rappeler que l'architecture « gros système » revêt certains avantages non négligeables. Tout d'abord, techniquement, elle est performante puisqu'elle est conçue pour traiter des masses de données considérables. De même le niveau de sécurité est bien supérieur sur un gros système que sur un serveur Linux ou autre. A titre d'exemple toutes les banques ont choisi cette solution et n'entendent pas à ce jour l'abandonner. Elles doivent donc, à l'inverse de la DGFIP, l'estimer rentable par rapport aux autres solutions.

S'il est concevable, voire possible, de traduire un langage séquentiel comme le COBOL en langage objet comme le JAVA, maintenir le code généré nous paraît beaucoup plus ardu. On n'écrit pas le JAVA en 2015 comme on écrivait le COBOL en 1980. Les coûts de maintenance peuvent rapidement s'avérer faramineux et le travail désespérant pour les équipes qui seront chargées du projet.

Le délai de 4 ans est très optimiste lorsqu'on connaît les affres provoqués par les retards pris dans les projets informatiques. Le dernier en date étant la conversion de PHP vers JAVA de l'application SISPEO qui était vendue par la DG réalisable en 4 mois et qui au final aura pris 2 ans !

Par ailleurs, la DG n'a jamais répondu aux questions relatives au coût financier des deux options. Sans aucune transparence et assurance sur les impacts budgétaires à long terme de telles mesures, la CFDT est inquiète pour la pérennité des missions informatiques.

A défaut de davantage de transparence, la CFDT estime que la DG ne gère que le court terme avec un seul objectif : rentrer dans un budget en diminution. Quant aux conséquences futures des choix opérés, les équipes futures de SI auront le plaisir et l'avantage de les gérer. Mais les agents, eux, seront toujours là et risquent de faire les frais de cette politique à courte vue.

Et le meilleur pour la fin, aucune étude d'impact sur les collègues susceptibles d'être touchés par cette mesure. Aucune proposition de faite, aucun travail réalisé sur l'aspect humain. SI ne gère que l'aspect technique du dossier.

Aujourd'hui, SI nous informe.

Les premières utilisations de cette méthode (javaïsation de l'IHM – interface homme/machine) ont concerné les applications VFP et Medoc, la mise en œuvre étant réalisée avec l'aide d'un prestataire.

Parallèlement, et à l'issue d'un plan de formation spécifique, l'ESI de Caen a entamé, par la même méthode, la modernisation de l'application de suivi et de gestion des chèques sur le Trésor KHQ.

A ce jour, l'application Virements fonds particuliers (VFP) a été ré-écrite et mise en production, la maintenance de l'application modernisée étant assurée par l'ESI de Toulouse. Le chantier concernant les programmes locaux et l'IHM de l'application Medoc est en voie d'achèvement sur 2016. Le chantier de modernisation de l'application Paye (Paysage) a été lancé et se poursuit nominalelement.

La prise en compte de l'architecture des applications (batch, transactionnel), leur plate-forme d'exécution (GCOS-Bull ou z/OS-IBM) et de développement (AGL/Cobol natif) permettent notamment d'envisager et d'étudier en cible intermédiaire le portage vers d'autres plates-formes (Cobol sous Linux par exemple).

Pourtant, les OS en font le constat, en 2016, après 7 ans de développement, l'application Neptune V2 (modernisation PEZ) est abandonnée sans autre « procès ».

SI précise que ni l'utilisation de l'ESI de Toulouse ni celle de Blu Age ne sont décidées. L'administration voit les moyens disponibles et fait des propositions. SI doit aussi prendre en compte les coûts de formation. Et de s'interroger : conserver une équipe de développement à Ajaccio est-il opportun ?

Pour la CFDT Finances publiques, le retard ne vient pas uniquement de la conversion de programme complexe mais de l'absence de réflexion sur la totalité de la mise en œuvre dans un environnement différent impliquant des travaux d'intégration et la mise en production de VFP qui n'avaient pas été évalués. Il manque une vue globale. Et la prise en compte de la retenue à la source et du dispositif PPCR ne vont pas aider le planning de développement prévu.

## **La concentration des machines IBM ZoS**

Cela se traduit par un seul serveur positionné à Tours, une exploitation des infrastructures à Amiens-Fief et une exploitation système à Rouen Jean Moulin (ex FGP) et Amiens Fief (ex FF).

Pour la CFDT Finances publiques, cette concentration ne doit pas se traduire par une « déshumanisation à outrance » dans laquelle seuls sont pris en compte les échanges entre équipes effectuée par l'intermédiaire de l'application SERVICE MANAGER.

## **La concentration des machines multi-applicatives (MMA)**

- **Dans l'environnement des MMA SPF**

Une consolidation sur des systèmes intégrés (Exadata et Exalogic) a été retenue pour pérenniser l'application Fidji. Cette nouvelle architecture centralisée a été installée dans un centre d'hébergement sécurisé, et elle est redondée par une plate-forme de secours.

Cette concentration technologique des machines ne modifie pas l'application et est neutre pour les utilisateurs. Une expérimentation est réalisée depuis fin mars 2016 dans les SPF de Versailles 1, 2 et 3 et de Mantes-la-Jolie.

Le réseau est renforcé par l'utilisation de la fibre optique et relié au RIE (réseau interministériel de l'Etat).

L'exploitation système est prise en charge par l'ESI de Rennes, déjà compétent sur la technologie Exadata/Exalogic, et par l'ESI de Nantes Marsauderies en tant que gestionnaire de l'hébergement et du réseau. L'exploitation applicative ainsi que l'intégration de l'exploitabilité continueront d'être exercées par l'ESI de Rouen Les Mouettes.

En mars 2015, la CFDT Finances publiques écrivait : si la concentration des MMA FIDJI fonctionne et avec elle le chantier de modernisation des applications, les autres MMA suivront bientôt le même chemin.

- **Dans l'environnement des MMA SIP/SIE**

La sortie des applications hébergées sur ces MMA est déjà engagée pour partie dans le cadre de grands projets (BDRP dans PRO3, Moorea, Miriam avec la généralisation de RSP). Concernant les applications FI3S, IS-TP, Iliad et les fonctionnalités de partage de fichier, une trajectoire technique est proposée pour aller vers des infrastructures nationales. Le projet Iliad pourrait ainsi s'inscrire dans la continuité du projet de concentration de Fidji, avec une concentration nationale sur la même plate-forme intégrée renforcée à l'occasion.

Pour l'administration, les équipes qui exploitent les MMA auront un rôle sur les applications qui viendront en remplacement. Mais il n'est pas exclu qu'une équipe ou deux doivent se reconvertir.

- **Les MMA DIR seront renouvelées à l'identique.**

En conclusion, pour la CFDT Finances publiques, les sites coûtent chers à rénover et à remettre aux normes, les locations onéreuses .. on comprend la nécessité de rationaliser ... mais qui gèrera quoi ? on mutualise aujourd'hui les salles, les intervenants sont banalisés en cible, et demain on mutualisera les personnels ... vers une direction informatique inter directions ou plus encore ?...

Paris, le 7 juin 2016