

LES MÉTIERS INFORMATIQUES

CE QUE VEUT LA CFDT

L'outil informatique est devenu le partenaire indispensable des agents de la DGFIP. Les applications existantes couvrent un large spectre fonctionnel de manière relativement fiable. Pourtant, des dysfonctionnements continuent de limiter la satisfaction des utilisateurs (indisponibilités fréquentes, ergonomie discutable, bugs récurrents, etc.).

Pour la CFDT Finances publiques, identifier l'origine de ces problèmes et proposer des voies d'améliorations doit être une priorité pour la DGFIP qui doit associer plus étroitement les agents des services informatiques pour y parvenir. La CFDT exige une carrière à la hauteur des compétences demandées aux agents, une politique de formation qui réponde aux enjeux.

CONSERVER LES COMPÉTENCES ET SAVOIR-FAIRE AU SEIN DE LA DGFIP POUR PROFITER PLEINEMENT DES AVANTAGES DE L'INTERNALISATION

La DGI avait eu massivement recours à des sociétés de service informatique pour la mise en œuvre des grands projets des années 2000, tandis que la DGCP avait choisi le développement en interne avec un très gros effort de formation continu sur des profils pas toujours purement informatiques.

Après la fusion, **la part du budget de la DGFIP dédiée à l'informatique a diminué de 28 % entre 2010 et 2017**. La ré-internalisation des développements informatiques a permis d'assumer partiellement cette forte réduction budgétaire grâce aux efforts des agents des services informatiques. Les équipes ont démontré leur capacité à mener à bien un certain nombre de grands projets mais à quel prix !

Si le choix de l'internalisation est globalement positif, sa mise en œuvre rapide et sous contraintes budgétaires a néanmoins eu des conséquences immédiates plus contrastées :

- Le départ parfois précipité des prestataires, qui n'avaient pas nécessairement laissé toute la documentation nécessaire, a induit une nette perte de compétences que les équipes de la DGFIP ont dû compenser de gré ou de force.
- La baisse des coûts de prestation est probablement assez facile à estimer. Mais pour être exhaustif, il faudrait aussi estimer le nombre d'heures perdues par le réseau du fait des indisponibilités applicatives induites par la perte plus ou moins transitoire de compétences.
- Dans le même temps les équipes DGFIP, retrouvant la maîtrise de leurs applications, ont pu gagner en autonomie mais non sans conséquence... La situation est aujourd'hui très tendue. Certains agents dénoncent le manque de reconnaissance quand d'autres décident ou envisagent purement et simplement de quitter l'administration.

Pour la CFDT Finances publiques, le recours aux compétences internes doit prévaloir et les difficultés rencontrées dans le processus de ré-internalisation illustrent l'importance de conserver des compétences et des savoir-faire au sein de la DGFIP.

Toutefois le recours à des apports extérieurs peut parfois être pleinement justifié. Par exemple lorsqu'il permet d'acquérir de nouveaux savoir-faire. À ce titre, les prestataires, même s'ils sont moins nombreux, sont loin d'avoir tous disparu et contribuent à l'amélioration des applications et à la formation des personnels informatiques. De plus, lorsqu'une solution informatique « libre » ou commerciale est disponible, elle peut être préférée aux développements internes à chaque fois que c'est possible. Pour choisir la solution à privilégier, il convient également de tenir compte du coût complet des outils informatiques en y intégrant le coût des infrastructures, de la maintenance et des évolutions nécessaires à leur fonctionnement.

MIEUX ANTICIPER LES DÉCISIONS

Un exemple d'externalisation malvenue est l'utilisation du traducteur Blue-Age pour assurer la migration du langage Cobol vers le langage Java. Ce choix résulte très probablement d'un manque d'anticipation et de la lourdeur des chaînes de décisions. À condition d'élargir la matrice technologique (la liste des langages et technologies que les équipes de développement sont autorisées à utiliser), de s'inspirer des méthodes « agile » et de ne pas être tétanisé devant le risque d'échec, des solutions beaucoup plus fiables et pérennes auraient pu être envisagées.

Pour la CFDT Finances publiques, en ce domaine, le pragmatisme doit prévaloir.

SI L'ÈRE DES GRANDS PROJETS EST HEUREUSEMENT RÉVOLUE, LA DGFIP NE DOIT PAS SUCCOMBER À D'AUTRES MIRAGES

Pour la CFDT Finances publiques, la notion de « grands projets », où l'ensemble des choix est imposé d'en haut aux équipes, a vécu. Des interventions plus limitées et de moindre envergure s'avèreraient plus maîtrisables et plus productives.

Malheureusement, le modèle très cloisonné conçu dans les années 90 continue à prévaloir et explique pour l'essentiel les difficultés de la DGFIP à mettre en place une informatique plus conviviale. Malgré une amélioration du niveau de recrutement, le manque de liberté dans le choix des outils et des méthodes empêche les équipes d'exprimer leur potentiel. Le travail en silo est l'une des causes de ces problèmes...

La CFDT estime que les équipes informatiques méritent la reconnaissance, notamment par une plus forte association aux projets.

De plus si certains s'inquiètent de voir que les dernières techniques d'IA (intelligence artificielle) à la mode comme le « machine learning » ne sont ni utilisées ni maîtrisées, il faut pourtant être conscient que ces techniques ne concerneront encore longtemps qu'une minorité de projets. D'autres évolutions de l'informatique, plus techniques et moins médiatisées sont à l'œuvre qui devraient bénéficier de la plus grande attention de la part des responsables. Elles portent essentiellement sur l'organisation des développements et permettraient d'améliorer sensiblement la qualité des applications.

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DOIT ÊTRE REPENSÉE ET LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE RENFORCÉE

Pour la CFDT Finances publiques les problèmes récurrents de recrutement et d'insuffisance de formation professionnelle doivent être résolus pour assurer l'efficacité et la pérennité des services informatiques. Le recours à grand frais à des contractuels ne résoudra pas les problèmes actuels, il pourrait même faire empirer les choses...

Une partie de l'effort budgétaire réalisé par les SI de la DGFIP résulte de la diminution des effectifs Or, celle-ci s'explique en partie par les difficultés de la DGFIP à recruter.

Une fraction des postes supprimés dans la période 2010-2017 correspond à des profils et à des compétences que l'évolution des techniques informatiques a fait disparaître. Il y a donc eu une certaine rationalisation de l'outil informatique. Cependant, et même si de meilleurs choix concernant les applications existantes et dont la maintenance occupe l'essentiel des ressources permettrait peut-être de libérer quelques ressources mais, globalement, force est de constater que de réels besoins de recrutement demeurent. L'attractivité du SI de la DGFIP doit être repensée.

Pour la CFDT Finances publiques, si la question de la rémunération des agents est fondamentale, elle ne doit pas occulter un autre aspect essentiel. La DGFIP doit aussi apprendre à faire confiance aux agents de la sphère informatique pour attirer des informaticiens. Autrement dit, elle doit accepter d'assouplir la verticalité de l'organisation hiérarchique et remettre en cause des méthodes de gestion des services et des projets qui, bien que peu performantes et inadaptées, constituent le mode de pilotage des services depuis vingt ans car elles donnent à notre hiérarchie l'illusion de la maîtrise.

Tout aussi inquiétante pour l'avenir est la faiblesse de l'effort de formation continue, notamment dans les DISI : cette insuffisance chronique risque d'être un obstacle insurmontable le jour où la direction aura admis la nécessité de changer de logique. Et elle ne pourra pas être totalement compensée par le recrutement au profil de contractuels, tant l'informatique d'État et plus particulièrement « financière » se doit de cultiver une certaine indépendance stratégique.

LA CFDT FINANCES PUBLIQUES REVENDIQUE DONC :

● **L'INVESTISSEMENT DANS LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE. ELLE CONSTITUE LA PREMIÈRE DES RICHESSES POUR LA DGFIP ET SES AGENTS. ELLE DOIT DONC ÊTRE L'OBJET D'EFFORTS BUDGÉTAIRES RÉELS ET CONTINUS.**

● **DE REPENSER LES CARRIÈRES DES INFORMATIENS EN LEUR OFFRANT DE RÉELLES PERSPECTIVES.**

● **DES CONDITIONS DE TRAVAIL QUI TIENNENT COMPTE DES ASPIRATIONS DES AGENTS ET DE LEUR TECHNICITÉ.**

La CFDT Finances publiques reviendra très rapidement dans une prochaine production sur l'impact de plein fouet de récentes décisions concernant la Fonction publique, son « flambeau » la DGFIP et plus particulièrement ses services informatiques.