

Les services informatiques de la DGFIP, deux ans après le rapport de la Cour des comptes

Le 25 novembre dernier s'est déroulé un Groupe de travail présidé par le responsable des services SI.

Ce Groupe de travail très dense nous donne l'occasion de faire un point sur les services informatiques de la DGFIP et sur les perspectives d'évolutions à venir.

Si nous remontons un peu dans le passé, le rapport de la Cour des comptes d'avril 2019 avait indiqué des lignes de force, mais également des faiblesses dans la structure, l'organisation et les moyens dont disposaient les services informatiques à la DGFIP.

D'entrée de jeu, celle-ci avait fait le constat que les moyens du SSI étaient en constante diminution, tout en insistant sur la fiabilité et les taux de disponibilité élevés de nos applications, et ce malgré des systèmes vieillissants, voire obsolètes. Elle constatait que le niveau de dépense à l'époque était bien inférieur aux autres administrations financières et/ou sociales étrangères, et que la grande majorité des dépenses était liée au fonctionnement des systèmes d'exploitation et à la maintenance. Son analyse était que la DGFIP disposait de peu de marges de

manœuvre en investissement pur. Bien évidemment, la Cour des comptes ne serait pas la Cour des comptes si elle ne prodiguait pas au passage de « sages » et « vertueux » conseil dignes à ses yeux d'une bonne et saine gestion : création d'un cadre stratégique pluriannuel, évolution du pilotage, augmentation du recrutement de contractuels, changement de méthode dans la conduite des projets informatiques, réduction des effectifs affectés à l'assistance informatique, resserrement du réseau... Même si nombre de ces « recommandations »

sont contestables à plus d'un titre, la publication de ce rapport a eu la vertu de mettre sur la place publique une situation que nous dénoncions depuis des lustres : une baisse tragique, voire catastrophique des moyens alloués à nos systèmes d'information. La diffusion de ce document a eu aussi le mérite de mettre nos gouvernants au pied du mur : si on ne revenait pas à des investissements dignes de ce nom, le système lui-même risquait purement et simplement d'imploser.

PARLONS TECHNIQUE, AUJOURD'HUI, AVEC PRÈS DE DEUX ANS DE RECU, QUEL CONSTAT POUVONS-NOUS FAIRE ?

Tout d'abord, constatons un vrai investissement en vue de mettre à jour nos Mainframes et nos systèmes exploitation socle. Ainsi la Direction Générale a acté la sortie du système GCOS/PAC-BASE au profit de Z/OS et dans une moindre mesure de x86... (malheureusement, car c'est là que se trouvent beaucoup d'économies possibles et cela nous redonnerait une pleine maîtrise de notre informatique...).

Si le choix d'abandonner GCOS7 au bénéfice de Z/OS est un choix pleinement assumé par la Centrale (la DG nous rappelant constamment que les systèmes GCOS 7 ne seront plus maintenus à compter de 2022), le basculement est, de ses propres mots, loin d'être simple. Si à ce jour l'échéance globale de sortie de GCOS 7 est fixée au 31 décembre 2023, la sortie de PacBase, elle, n'est pas vraiment datée. Quant au maintien en condition technique des socles Linux, il demeure là également pas mal de travail. Beaucoup d'applications sont encore sous des socles datant de 2012, voire de 2007... Avec ce que cela sous-entend comme risques en matière de sécurité.

TÉMOIGNAGE 1 : CONFESSIONS D'UN DÉPENDANT ET ASSISTÉ INFORMATIQUE À LA FOIS

Où que l'on porte les yeux, le constat s'impose avec toute la force de l'évidence : la dépendance au numérique est générale. Elle était déjà marquée avant la pandémie, mais celle-ci a fait sauter les digues du dernier des réfractaires au numérique qui, lui aussi, s'est retrouvé à travailler en « distanciel » (peut-être même s'est-il laissé aller à participer à une visio...) ! Voici 30 ans, certains services utilisaient encore le carbone, pour les « productions de créances » et les demandes d'admission en non-valeur. Dans les ex-conservations des hypothèques également, le papier était très présent, trop même...

Quoi que l'on pense du numérique, il est donc là, fait partie de nos vies, donc de notre travail. Tout cela nécessite une organisation, un suivi, un accompagnement, un soutien, bref, une assistance. Par mél, par téléphone ou en direct, nos collègues de l'assistance informatique mettent de l'huile et du carburant, réparent, forment, rassurent aussi bref, ils permettent à la machine d'avancer et à nous, agents des Finances publiques dépendants, de travailler. En dépit de nos demandes parfois répétées,

des caprices du matériel, des restructurations, des changements de matériels, des inévitables urgences toutes plus urgentes les unes que les autres et, parfois, d'un niveau en informatique qui ferait rougir de honte un enfant de 3 ans, l'assistance nous assiste et bien souvent nous apprend. Patiemment... Très patiemment même !

Que celui ou celle qui n'a jamais contacté l'assistance informatique lève le doigt ! Personne... Je m'en doutais. Il nous est peut-être même arrivé qu'au bout de quelques instants, on s'étonne de l'absence de réponse et d'intervention. Pauvres consommateurs impatientes que nous sommes, l'auteur de ces lignes en premier... Et, avouons-le, nous avons tous connu notre petit moment de honte lors d'une demande à la réponse facile et évidente, « en même temps » comme dirait l'autre... Mais ils étaient là. Et dans certains cas, l'assisté, c'est moi. Alors merci à vous, cher.es collègues de l'assistance « informatique, mais pas que » qui savent où, quand et pourquoi intervenir et qui permettent bien souvent à notre système nerveux de ne pas craquer face à ce que l'on imagine être le bug du siècle. Vous étiez là, si souvent sollicités sans qu'on le sache. On l'avait un peu oublié. On n'oubliera plus.

Des moyens...

De manière globale, des budgets importants ont été dégagés sur ces différents aspects : près de 30 millions d'euros y ont été consacrés en 2020, près de 40 millions d'euros en 2021 et il est prévu de consacrer un montant du même ordre en 2022... Cet effort a représenté plus du doublement de l'effort annuel antérieur. Il était temps !

Moderniser nos mainframes et nos serveurs Linux sont une chose, mais il est tout aussi important de s'occuper de leurs hébergements, des structures réseau et des applications. Si, au niveau des salles d'hébergements, des investissements très importants ont été réalisés pour les remettre aux normes (climatisation, électricité, cœur de réseau...), il demeure toutefois des points noirs sur le territoire en termes de débit, avec comme effet des problèmes d'accès aux applications DGFIP. Restons dans les (gros) points noirs et attardons-nous sur la problématique des applications métiers. La dernière enquête qui s'est déroulée au début de l'année 2021 a mis en exergue de nombreux points de crispation liés à l'accessibilité, à la dispo-

nibilité et à l'ergonomie des applications métiers. Ainsi, dans l'enquête, la note moyenne attribuée à nos applications est en baisse constante depuis 2017... Le pourcentage des agents et agentes très satisfaits a diminué de 9 points en 3 ans ! Notons parmi les applications « gagnantes » certaines qui emportent la palme d'or : E-contact, Hélios, Adonis et Majic Web... Toutes ses applications se sont fait remarquer à la fois par leur manque de disponibilité, manque d'ergonomie, fiabilité... Certes, des explications existent comme pour e-contact. Quand une application est faite pour absorber un trafic journalier de quelques milliers de connexions et qu'elle passe à plusieurs centaines de milliers du fait de la gestion du Fonds de solidarité, on peut comprendre les problèmes en résultant. Pour d'autres, la maladie est « plus profonde » et demande une réécriture partielle ou totale de l'application... Et nous nous retrouvons de nouveau face au mur des moyens.

Et des personnels...

Mais si les moyens budgétaires sont indispensables au bon fonctionnement d'une informatique de qualité, les moyens humains le sont tout au-

tant. Si la Cour des comptes a souligné que les agents et agents de la DGFIP « affectés aux SI exécutent leurs missions avec sérieux », nous irons plus loin pour notre part. Il est évident que depuis de longues années, les hommes et femmes des services informatiques maintiennent en équilibre et en état de marche un édifice complexe qui a été dédaigné et sacrifié pendant une trop longue période par nos gouvernants aux motifs de la rigueur et de l'exemplarité budgétaire. Ne soyons pas dupes, si aujourd'hui la DGFIP a pu relever le passage du prélèvement à la source et si elle peut toujours relever les défis qui lui sont soumis par le pouvoir politique, elle le doit en grande partie à la qualité de ses agents et agentes. Mais ces derniers ont été soumis, à l'image de la DGFIP, à de très nombreuses suppressions de postes. Ainsi les effectifs de la sphère informatique ont diminué de 13 % entre 2013 et 2018, soit une baisse plus rapide que celle des effectifs globaux de la DGFIP sur la même période (- 8 %). Notons que si les suppressions d'emplois sur la période ont porté majoritairement sur la catégorie C, les cadres B n'ont pas été épargnés par le processus. Et aujourd'hui ce mouvement destructeur continue :

cette année, ce sont 62 emplois qui disparaîtront dans les services informatiques, mais avec toujours une grande disparité dans les catégories touchées. Ainsi, comme en 2021 et les années précédentes, ce sont les cadres C qui vont payer la plus grande part du tribut avec 58 emplois supprimés au sein des DiSI. Ajoutons également 33 suppressions de postes B que ne compense pas la création de 26 postes de cadres A. Ainsi la situation de fond n'évolue pas... Les suppressions d'emplois continuent et les agent.es doivent faire toujours mieux avec moins. Si l'ensemble des services subissent et ressentent cette réduction en personnel, ce phénomène est particulièrement marqué et sensible dans les services d'assistance (AT, CID, SIL). Aujourd'hui, et nous le voyons de façon quotidienne, les tâches et les travaux s'accumulent alors que les moyens humains eux, continuent à s'appauvrir. La résultante en est une souffrance de plus en plus importante des collègues et un sentiment d'abandon toujours plus prégnant. Depuis plusieurs années, Solidaires Finances

Publiques demande que les services d'assistances retrouvent la place qu'ils n'auraient jamais dû perdre. Il est donc urgent de redonner à ces structures une vraie priorité, ceci avec un arrêt immédiat des suppressions de postes, et avec des créations d'emplois, là où c'est nécessaire et là où les charges de travail l'imposent.

Des fonctionnaires avant tout...

Prestataires... Même si nous n'allons pas aussi loin que Guibert de Nogent dans la sémantique¹, c'est que contrairement au XIIe siècle, ce vocabulaire n'est pas nouveau dans la sphère informatique, même s'il prend aujourd'hui une coloration et une importance particulières. Que constatons-nous de plus en plus ? Un appel toujours plus important à des entreprises externes, y compris aujourd'hui au sein des ESI. Solidaires Finances Publiques a toujours condamné l'externalisation des missions via le recours à des prestataires et tout recrutement de contractuel.les dans les

métiers informatiques. Pourquoi ?

Pour nous, les recours à des prestataires se traduisent par l'emploi d'informaticien.nes privés coûteux qui participent à des projets sans pour autant mutualiser leurs savoirs et savoir-faire. Ces derniers n'apportent rien à nos informaticien.nes, hormis une dépossession certaine de leur champ de compétences et de technicité. De plus, ce recours entraîne pour nos services une perte de visibilité sur les projets en cours et à venir. En outre, la comparaison entre le coût journalier d'un fonctionnaire et d'un prestataire est également à mettre en balance dans le choix d'organisation pour des missions pérennes.

Pour ce qui est des contractuel.les, même si ces recrutements ne sont pas à mettre sur un même plan d'égalité que le recours à des prestataires, il s'agit d'emplois précaires qui ne doivent pas perdurer en tant que tel. Le maximum doit être fait pour que ces agents puissent intégrer la fonction publique.

TÉMOIGNAGE 2 :

Je me présente, je m'appelle John Le-GEEK, je ne suis pas breton, mais je suis informaticien cadre A avec la qualification de Programmeur Système d'Exploitation à la DGFIP. J'exerce mon métier dans une DiSI au sein d'un ESI dans un service INTEX (Intégration d'Exploitableté). Mon service intervient avant la mise en service des applications afin de s'assurer dans un environnement tendant à l'isoproduction, de l'absence de régressions au regard des objectifs et normes d'exploitableté, de performance et de qualité de service de l'application. Cette belle phrase signifie en des termes plus accessibles que l'on doit tester l'installation, le fonctionnement et les performances des nouvelles applications ou de leurs mises à jour. Ainsi grâce à notre travail, les collègues et les usagers bénéficient d'applications performantes, accessibles, disponibles et sans bugs... stop, stop, arrêtez de me lancer vos anciens CGI... ;-). Cette situation idéale et idyllique a tendance, de plus en plus souvent, d'ailleurs à mon grand regret, à ne plus refléter ce que vous vivez au quotidien lorsque vous constatez les nombreux dysfonctionnements dans vos applications.

Vous allez me dire pourquoi John ? Et bien c'est très simple à comprendre : il y a 10 ans, dans mon service, nous étions 10 collègues, aujourd'hui nous

ne sommes plus que 5. 2 ont réussi leurs concours, 3 ont obtenu leurs mutations, et 6 sont partis en retraite, mais seulement 6 ont été remplacés par de nouveaux collègues. Désormais, je suis le plus ancien de mon service et pourtant je suis jeune encore... Malheureusement, ma charge de travail n'a pas diminué pour autant, et a même eu tendance à augmenter énormément.

Mais malgré ma grande conscience professionnelle et toute l'énergie que j'y ai mis, ce manque de moyens humains nous a conduit à abandonner ou à alléger parfois certains tests pour tenir les délais. Ainsi, nous avons donné des feux orange aux mises en production. Comme tout conducteur devant un feu orange, le pilote doit normalement ralentir et s'arrêter, mais celui de l'administration ordonne souvent « allez GO on livre en production, on gèrera les effets de bord à posteriori s'il y en a. »

Voilà chers collègues mon quotidien, et si vous connaissez autour de vous une ou un jeune qui fait des études d'informatique, conseillez-lui de passer les concours pour venir nous aider, afin que l'informatique de la DGFIP continue d'être réalisée par des fonctionnaires de notre belle maison, et retrouve toute sa qualité.

¹ Guibert de Nogent (1053, † vers 1125) est un écrivain, théologien et historien français d'époque médiévale. Vers 1125, il s'est élevé contre la création des communes urbaines : « Commune, mot nouveau et détestable » ...

TÉMOIGNAGE 3 :

Les grandes manœuvres de suppressions d'emplois de fonctionnaires et les velléités de priviligier contractuels et prestataires ajoutent de la précarité.

À la suite de ma mutation, j'ai intégré un nouveau service il y a maintenant 4 ans.

Depuis mon arrivée, j'ai pu compter 3 nouveaux chefs d'ESI, soit presque 1 par an, une fusion de DiSI, 3 directeurs de DiSI et 1 directeur par intérim.

Ce turn-over a des conséquences importantes : nos chefs d'établissement n'ont pas le temps, avant d'obtenir une nouvelle mutation, de prendre connaissance des missions que nous remplissons quotidiennement. Et quand ils le font, c'est bien souvent superficiellement.

Mais nous devrions quand-même nous estimer heureux : les postes de direction sont désormais ouverts au recrutement de contractuels et nous avons eu la chance d'avoir un fonctionnaire comme directeur de notre DiSI.

Cependant, si l'encadrement a été relativement préservé du recours aux contractuels, ce n'est pas

le cas dans les services, services qui effectuent le travail au jour le jour : c'est-à-dire les petites-mains qui font tourner la DGFiP.

Ainsi, il y a 4 ans, mon service qui devait être composé de 5 fonctionnaires a tourné avec 2 agents pendant plus de 6 mois et n'a donc pas pu remplir une partie de ses missions. Durant tout ce temps, Solidaires Finances Publiques a interpellé la direction à chaque instance, jusqu'à ce que nous arrivions à obtenir... 1 prestataire en renfort ! Mais à force d'insistance, nous avons réussi 1 an plus tard à ce que soient réaffectés 2 agents dans notre service. Mais ces agents étaient très proches de la retraite, et quelques mois plus tard, ils ont laissé place à 2 prestataires, en attendant des contractuels qui n'arrivent pas à être recrutés au vu des faibles salaires qui leur sont proposés.

Voilà comment la précarité des emplois et des rémunérations s'opèrent dans nos services. Et c'est autrement plus grave qu'elle a vocation à s'étendre à l'ensemble de la DGFiP, les déclarations politiques récentes n'étant jamais avares pour renchérir sur le nombre d'emplois de fonctionnaires qu'il faudrait supprimer.

Et demain ?

Que seront les services informatiques de la DGFiP ? Bien évidemment tout dépendra de la vision qui sera portée par le gouvernement en place. Mais si rien ne change, quelques grandes lignes peuvent se dégager à moyen terme. Tentons, malgré la difficulté et l'aléatoire de l'exercice, de faire un peu de prospectives.

Tout d'abord une prééminence du niveau ministériel et interministériel dans la direction et le pilotage des opérations informatiques y compris pour la DGFiP. Au niveau de nos serveurs applicatifs, une migration sous Z/OS et sous x/86 pour la plupart de nos applicatifs, avec une concentration de nos serveurs au sein de deux ou trois salles d'hébergements. Une croissance du cloud métier avec un développement des tâches de data-scientists, et une concentration sur les tâches de développements avec une forte poussée de la méthode agile partout où c'est possible, et en parallèle un accroissement fort du DEVOPS. Une présence grandissante de nombreux prestataires y compris hors services centraux pour « aider » les services qui seront toujours à court

d'effectifs et une présence de contractuel.les toujours plus importante. Des services d'exploitations concentrés sur quelques ESI et des services d'assurances régionalisés qui seront réduits à la portion congrue, voire devant faire appel à des services privés pour certaines tâches.

Cet avenir nous convient-il ? Est-il inéluctable ? Existe-t-il un autre chemin plus raisonné et raisonnable, que nous pourrions collectivement emprunter ?

Pour nous, la réponse est oui.

Nous avons toujours revendiqué que la DGFiP et le SSI puissent avoir la pleine maîtrise de leur informatique. Ceci au service de la mission régalienne qui est la nôtre.

Quant aux nouvelles doctrines sur les « méthodes agiles » et devops, si nous ne nions pas qu'elles puissent apporter un plus dans certains cas bien précis, elles ne doivent en aucun cas se généraliser, beaucoup d'applications ne s'y prêtant tout simplement pas. De plus elles ne doivent pas servir à dissimuler le problème du sous-effectif, qui est au centre de nos revendica-

tions. Il est aussi au cœur du fonctionnement des services informatiques. « Il n'est de richesse que d'hommes » affirmait Jean Bodin en 1576. Tous les moyens techniques, tous les investissements ne sont rien si derrière il n'y a pas des femmes et des hommes pour réfléchir, analyser, agir et mettre en place l'ensemble de ces technologies de manière pérenne. C'est pour cela que Solidaires Finances Publiques a toujours porté, en parallèle d'un accroissement des moyens financiers, des moyens humains conséquents ! Nous soutenons de manière constante dans notre revendicatif un arrêt immédiat de toutes les suppressions d'emplois dans la sphère informatique et un recrutement d'agents et agentes fonctionnaires qualifiés, partout où c'est nécessaire et à la hauteur des besoins. Et aujourd'hui les besoins sont partout : services d'exploitation, Intex, assistance, développement, éditiques... Si demain nous voulons avoir des services informatiques performants, réactifs, à l'écoute des utilisateurs et des contribuables, on ne peut pas et on ne doit pas faire l'impasse sur le côté humain. Aujourd'hui le vrai combat est là, et tous et toutes ensemble nous pouvons et nous devons le gagner.