

GT DU 25/11/2024

SYSTÈME INFORMATIQUE

Ce groupe de travail (GT) Systèmes d'Informations (SI), le premier depuis plus d'un an, n'était convoqué que sur une demi-journée. Malgré ce créneau trop limité, unanimement dénoncé, un temps d'échange important a été consacré aux thèmes abordés par les OS dans leurs déclarations liminaires.

Dans sa déclaration, la CGT Finances Publiques a insisté sur les points suivants :

- Lutte contre les VSS dans le milieu particulièrement masculin de l'informatique ;
- Indigence du dialogue social consacré à l'informatique DGFIP ;
- Incertitude et restrictions budgétaires sur le SI ;
- Opacité sur le rôle et le (dys)fonctionnement de la DTNum ;
- Incidents massifs, dégradation du service rendu aux collègues et aux usagers ;
- Évolutions de la gestion des effectifs du SI ;
- Opacité sur le recrutement des contractuels.

Les réponses de la DG sont souvent convenues.

Elle ne voit pas d'objection au format de GT sur une journée, comme par le passé.

Elle prend acte de la volonté de faire 2 GT informatiques par an.

La DG nie le fait que les fiches soient à sens unique, et soutient que les indicateurs ou les enquêtes de satisfaction sont des sujets de discussion intéressants et importants.

Toutes les questions à incidence politique sont évacuées. Au sujet des VSS dans le milieu professionnel du SSI, la DG répond... totalement à côté en vantant une mesure en faveur des victimes de violences conjugales !

Pour la question des emplois et de son aspect budgétaire, la DG déclare privilégier le recrutement par concours qui est « plus industriel et plus efficace », et rappelle ne recruter des contractuels que dans les vacances de postes. Elle se fait l'écho de la politique générale de la DG en louant le recrutement au choix en informatique, censé plus clair et plus efficace pour recruter sur certaines compétences.

Pour GMBI, il existe un GT mixte, à la fois métier et informatique, dont les travaux ont porté leurs premiers fruits !

Il n'y a aucune réponse sur les crédits budgétaires et le montant alloué au recrutement de contractuels. La DG se contente de dire que l'informatique sera priorisée « très haut budgétairement », ce qui est une façon de ne pas répondre.

Pour les autorisations d'engagement pour le recrutement de contractuels A, la DG passe la question à RH...

La CGT Finances Publiques continuera de demander les chiffres et la vérité des chiffres en matière budgétaire. Ainsi, la question des moyens, et surtout des moyens humains qui font défaut, ne connaît pas de réponse de la part de la DG.

Comme on pouvait s'y attendre, la DG ne désire pas s'étendre aujourd'hui sur la situation à la DTNum. C'est bien dommage, car elle constitue un vivier et un grand regroupement d'informaticiens, dont la gestion restera opaque.

Les problèmes des THLV et TLV seraient dus notamment à des qualités de fichier moyennes : il n'y avait pas assez de données pour obtenir un niveau de traitement parfait.

Enfin, divers cas particuliers ont été abordés.

À Nemours, les nouveaux ateliers éditiques devraient être lancés en 2027.

La DG veut noter quelques progrès dans la revalorisation des astreintes.

Le mal-être en matière de DevOps n'est pas noté par la DG.

Comme on le voit, les sujets en dehors des fiches sont nombreux. On mesure la volonté de tirer un voile sur la vraie situation de l'informatique à la DGFIP.

👉 Fiche N° 1 – L'assistance informatique

L'assistance est marquée par la mise en place du nouvel outil « OMEGASSIST ». Mais les personnels de l'assistance veulent des précisions et appeler à une vigilance sur le nouvel outil.

La CGT Finances Publiques souligne les limites de la mesure de l'activité par ces outils. Ainsi, il est inconcevable de mettre tous les tickets sur le même plan, car si certains tickets demandent quelques minutes de résolution, d'autres nécessitent plusieurs jours de préparation et de travaux.

Les AT ont 9 minutes pour prendre en charge un incident, or parfois aucun incident n'arrive pendant un certain temps, puis un lot de plusieurs dizaines tombe, ce qui détériore les statistiques de manière un peu artificielle.

De grandes échéances sont à venir. Ainsi, le renouvellement du parc « Covid » se profile. Il y a un énorme travail en perspective, difficile d'envisager d'un coup et qu'il vaut mieux anticiper et surtout planifier. Il en est de même pour les mises à jour informatiques pour les postes sous Windows par exemple.

La DG a donné des réponses et des informations générales sur l'actualité en cours de l'assistance.

Le renouvellement de l'application TOPAD a connu un atterrissage difficile en 2023, ce qui a entraîné des perturbations répercutées dans l'assistance.

En 2024, le portail de la DGFIP a été attaqué à la fois dans la durée et de manière massive.

Pour sécuriser les connexions, la DGFIP mettra ainsi en place un deuxième mot de passe « One Time Password » (Mot de passe valable une fois). Mis en place chez les particuliers, il sera aussi déployé dans le monde pro.

Il y a un plan pour le déploiement de Windows 11 (mise à jour des postes en windows 10, voire ceux en Windows Seven). Bientôt, Windows pourra être installé automatiquement sur les ordinateurs du parc.

Le remplacement des ordinateurs arrivés en obsolescence et mis massivement en place pendant la crise « Covid » sera lissé.

La DG a déclaré vouloir protéger les CID. Dès que **les agents de celles-ci** seront mal accueillis dans les services, elle sera solidaire des équipes. Un signalement doit être **effectué**. La Direction fera le tour des équipes pour voir.

Une « météo des applis » sera visible sur « Tadoo » pour voir l'état des applis, dont leur disponibilité.

Les Smartphones de la DGFIP seront gérés avec un outil de gestion de parc.

Un séminaire bi-annuel pour l'animation sera mis en place pour répondre aux questions des agents (CID) et AT attachés à chaque ESI.

Un outil de gestion de parc existe, mais la difficulté réside dans la tenue à jour de la base, car il existe 3200 micro-ordinateurs inemployés. Ils peuvent être donnés aux agents ou à des associations.

Pour ce qui est d'OMEGASSIST, l'outil évoluera vers une base de connaissance, et il existe un groupe utilisateur qui prévoit des requêtes préformatées.

On arrêtera pas AGATHE, mais on a un outil de ressenti utilisateur, qui permettra de suivre cela au plus près.

Enfin, on utilisera un outil de pilotage pour les CID et on se fixe pour but d'utiliser un seul indicateur.

👉 Fiche N° 2 - Point d'étape TolP

Compte-tenu de la fin du réseau cuivre, le déploiement de la TolP ne peut qu'être généralisé. On se rappelle que les premiers essais par le logiciel « Symphony » étaient loin d'être concluants.

La TolP reste en retrait, mais des travaux ont été effectués, notamment sur de la compression, et cela devrait progresser,

Par ailleurs, de plus en plus de structures ont connu l'installation de la fibre, ce qui devrait aussi améliorer la situation.

La DGFIP a travaillé étroitement avec le RIE pour mettre en place un plan de reprise s'il y a lieu.

La CGT Finances Publiques a rappelé que tout passer en Internet peut poser problème dès lors que l'on ne dépend plus que d'un seul réseau. Si ce dernier vient à faillir, on reste sans possibilité d'utiliser le réseau pour demander de l'assistance.

Fiche N° 3 – Indicateurs SSI du COM

La CGT Finances Publiques note que la fiche qui donnait plus de détails sur ce sujet dans sa version fournie en juin (GT reporté) est maintenant réduite à sa plus simple expression.

La DG désirait nous parler du suivi de disponibilité des applications et nous donner des informations sur quelques applications.

Le taux de disponibilité est en fait un panier d'une trentaine d'applications stratégiques, qui donne un nombre de minutes de disponibilité. Les applications ont une pondération en fonction de leur importance stratégique.

Ainsi, GCOS, dont la fin et le remplacement définitif par ZOS sont annoncés pour 2027, a un « poids » de pondération dans le calcul insignifiant ou nul dans le calcul !

Il existe ainsi un tableau de bord sur SI2 qui permet de voir la disponibilité des applications.

L'absence criante d'information sur les projets impliquant des technologies d'IA à la DGFIP suscite un vif questionnement. Très peu d'informations en réponse : la DG noie le poisson en indiquant qu'il n'y a que peu de véritables projets, plutôt des expérimentations. On sent le chef du SSI en difficulté pour nous répondre sur ce thème qui renvoie à nos questions sur l'articulation entre DTNum et SSI.

La DG prend acte de la demande de partage d'information sur ce sujet.

Fiche N° 4 – Enquête de satisfaction informatique

La DG reconnaît un certain nombre d'applications où la disponibilité et le ressenti ne sont pas bons, comme GMBI ou GESTLOC, mais elle précise que l'assistance est bien jugée par les utilisateurs et que les indicateurs s'améliorent.

Une des explications pourrait être que l'on a toujours tendance à mieux juger des collègues (les CID de l'assistance) plutôt que des applications qui n'ont pas de réalité humaine.

En substance, pour la DG les choses vont assez bien et s'améliorent !

La CGT Finances Publiques a précisé que l'analyse faite des remontées que l'on a des services est opposée aux présentations de la DG.

La (faible) progression d'indicateurs, qui restent somme toute très moyens, ne peut pas justifier tant d'auto-satisfaction.

C'est un des points où DG et CGT Finances Publiques sont en complet désaccord.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, en 2025 encore vous pourrez compter sur les représentants de la CGT Finances Publiques pour confronter la DG aux réalités du terrain.