



# Comité social d'administration de service central du réseau de la DGFiP

## Déclaration liminaire

Madame la Présidente,

Tout d'abord, nous voudrions exprimer les craintes des personnels alors que le poste de police et les équipements municipaux de Noisiel et de Noisy-le-Grand ont été attaqués. Nous pouvons être légitimement inquiets pour leur sécurité ainsi que celle de matériels vitaux aux finances publiques de la Nation. La tranquillité du quotidien des collègues est évidemment une question majeure, qui ne dépend pas que de la bonne volonté de la DGFiP mais aussi des investissements urbains et du climat social sur lesquels nous n'avons que peu de prise.

Concernant le CIP de Noisiel, les agents ont été informés de mesure de prudence telle que l'injonction de rentrer tôt (dès 16 h), de se tenir prêt au télétravail exceptionnel ou de bien verrouiller les fenêtres pour limiter les tentations. Qu'en est-il des autres sites des services centraux ?

Au-delà de ce constat, nous déplorons les innombrables appels à la destruction de notre outil de travail en tant que symbole de l'autorité administrative sur nos concitoyens. Nous exprimons notre consternation devant les multiples incendies qui ravagèrent ces nuits dernières les centres des Finances Publiques. Les images de la rue Paganini sont édifiantes mais aussi, celles de Nanterre, de Montpellier, de Vernon (Eure), de Vandœuvre-lès-Nancy, de Longwy (Meurthe-et-Moselle), de Cenon (Gironde)... La liste ne cesse de s'allonger. Le commissariat central du 12<sup>e</sup> a été attaqué : à l'autre bout du tunnel de la rue de Rambouillet, c'est le 139 rue de Bercy, heureusement imprenable !

Nos pensées vont d'abord aux collègues qui craignent pour leur sécurité. Nous espérons que leur hiérarchie saura exprimer sa solidarité en leur offrant tout le soutien nécessaire. Ce triste gâchis nécessitera une réfection coûteuse dans un contexte de pénurie budgétaire.

Madame la Présidente, disais-je,

Nous demandons en préliminaires la question des travaux estivaux dans les transports publics.

Les revalorisations indiciaires et autres mesurètes pour les fonctionnaires et agents publics ne compensent pas le surcoût quotidien des dépenses liées à l'inflation. Les fonctionnaires s'appauvrissent progressivement depuis deux décennies au moins. Dans ce contexte, nous demandons à la DGFiP d'accorder à ses collaborateurs les grades leur permettant une fin de carrière digne à l'aube d'une retraite toujours plus lointaine.

La promotion d'IDivs experts dans les services centraux encouragerait les informaticiens dont l'expérience et la connaissance technique sont pleinement reconnues par leurs pairs et par leur encadrement et hiérarchie. Toutefois, la sélection à ce grade semble au point mort. Est-ce à dire que la carrière du cadre A sera bientôt refondue ?

Avant de parler des sujets qui fâchent, nous tenons à saluer l'arrivée du nouveau directeur des projets numériques. J'ai eu l'honneur d'être son collaborateur au bureau de l'Intégration. Déjà, il allait voir directement les analystes et PSE pour démêler le nœud gordien du système d'information.

Le chef de service SI et le directeur de la DPN insistent lourdement sur le besoin de qualité du service rendu aux utilisateurs : usagers comme collègues du réseau. Est-ce à croire que le bât blesse ? C'est ainsi que les agents des SIE et SIP se plaignirent de dysfonctionnements étonnants du moteur de recherche des contribuables. Aussi le pilotage SSI exigea-t-il un retour arrière immédiat



de cette opération de résorption de dette technique. Le correctif n'est plus attendu avant l'automne prochain.

La qualité variable des données rendent perplexes certains particuliers lorsqu'ils constatent des anomalies dans leurs biens immobiliers. Leur attentisme face à ces éventuelles imprécisions et l'ignorance des procédures viennent de décaler la campagne d'un mois. Il s'ensuit que les agents traitant les messages e-Contact GMBI – tel Sisyphe – travaillent toute la journée pour se rendre compte que le total des messages à traiter ne diminue pas, et ce depuis de longues semaines maintenant. On en est réduit à embaucher des vacataires pour copier un message invitant nos aimables usagers à la plus grande patience... Ces tristes épisodes marquent la nécessité d'analyser les lacunes des applications, tant du point de vue fonctionnel que de celui des données.

L'audit informatique et une organisation claire du SSI/DPN peuvent y contribuer utilement. Ce n'est pas un rapport épisodique de la cour des Comptes – fût-il coconstruit par l'ancien chef de service – qui permet un suivi continu et rigoureux des difficultés rencontrées par les équipes de développement, de recette et de production ainsi que par les utilisateurs. Bref, évitons les décisions prises en Centrale sur des projets non aboutis et qui se transforment en catastrophe industrielle dans les centres des finances publiques qui voient affluer des milliers de contribuables perdus parce que nous sommes incapables de présenter des données censément cohérentes dans nos applications.

À ce propos, nous souhaitons savoir où en est le recrutement des 240 informaticiens et 60 spécialistes attendus de pied ferme par le Ministre. Avez-vous préparé les fiches de poste et ouvert les qualifications et concours ? Seront-ils transformés en prestation par la magie de la fongibilité asymétrique des crédits ?

Sur l'ordre du jour, nous nous demandons pourquoi notre avis n'est pas formellement demandé sur l'ensemble des sujets soulevés. La discussion sur le fonctionnement et l'organisation des services ne se réduit pas à la formalisation de l'arrêté. Pourquoi d'ailleurs ne sommes-nous même pas appelé à voter sur la réforme du SCL qui pourtant modifie ce texte ?

Quant au calendrier social, avez-vous prévu un débat sur la déclinaison locale du cadre pluriannuel d'objectifs et de moyens (non garantis !) sous le format, par exemple, du débat biennal d'orientations générales du ressort du CSASCR ? On peut aussi évoquer la séance annuelle sur le bilan de la mise en œuvre des lignes directrices de gestion ainsi que celle sur le rapport social unique traitant des politiques des ressources humaines.

Je vous remercie.

*L'administration remercie pour le soutien aux agents. A Nanterre, il n'y a plus d'hôtel des finances publiques sinon le site de direction dans les locaux préfectoraux. On a sécurisé au maximum en évacuant les concierges pour éviter tout drame humain. Les mairies ont été très solidaires pour offrir des possibilités de relogement. Les agents, chefs de service et directeurs sont bouleversés. Les consignes étaient de ranger les dossiers, fermer les armoires, emporter son portable et celui de son collègue absent.*

*Sur GMBI, le directeur général a surestimé la notoriété de l'application auprès des usagers. On est obligé d'avoir cette remise à niveau de la base dans le cadre de la suppression de la taxe d'habitation sur la résidence principale. Cette mesure vise à éviter la gestion des dégrèvements éventuels. On rattrape un stock. Les années suivantes, ce sera du flux. L'aspect en ligne uniquement pose question sur des propriétaires et non pas seulement des locataires. Cette année, l'amende fiscale ne sera pas appliquée.*



*On continue à présenter les modifications mais sans vote. Il n'y a pas vote, dès lors que les attributions ne sont pas significativement affectées, en l'absence de règlement intérieur de l'instance dûment voté.*

*Pour les transports estivaux, on attend les consignes de prise en compte des travaux par le secrétariat général. La problématique est comparable avec la question des dégâts induits par les émeutes de ces derniers jours.*

*Les informations sur le recrutement des 300 informaticiens seront données par Monsieur Douillet, chef du département gouvernance et du support DGS.*

## **PV du CTSCR du 14/10/2022 (pour avis)**

**Avis favorable**

### **Création d'un pôle d'audit informatique à la MRA (pour information)**

Pourquoi ne peut-on émettre ici un avis ?

Concernant la création d'un audit informatique réalisé par des spécialistes et en interne, la question qui se pose c'est pourquoi cela n'a pas été fait plus tôt. Ils auraient eu du travail à auditer toutes les applications informatiques qui fonctionnent de travers à la DGFIP.

Le responsable de pôle connaît bien ces sujets au vu de son parcours professionnel. Il saura ordonner les travaux de l'équipe avec discernement sur des sujets, en réalité, fort étendus tant en largeur d'interdépendance, en longueur fonctionnelle qu'en profondeur technique.

Les dossiers tels que le prélèvement à la source bénéficieraient d'une mission qui joua le rôle de direction de bascule. Sur la question de GMBI, il n'en était pas le cas. De plus, il y a eu sans doute un déficit de communication (ministériel) important.

Une forte appétence sur ces sujets est évidemment nécessaire dans le recrutement des fins limiers dont la mission difficile sera de mettre le doigt là où ça fait mal : pour le bien du patient en fait !

*Le taux de réponse de l'enquête de satisfaction est important. Les simplifications suivies par IDGFIP portent principalement sur les améliorations informatiques. La cartographie des risques appellent une vision synthétique et stratégique sur l'informatique notamment. Par exemple, la déclaration de revenu fait appel à 15 bureaux différents. Le responsable choisira son équipe.*

*Le responsable de la cellule audit informatique a une expérience de chef de projet informatique, d'intégration, de chef d'ESI. Il a été recruté le 19 juin dernier. Il a recruté deux nouveaux IP, l'un au DPN, l'autre en ESI et deux autres IP expérimentés dans ce domaine issus de la dernière promotion IP.*

*La qualification informatique des auditeurs est sans doute nécessaire. Notre offre d'emploi n'intéresse pas un marché de l'emploi en forte tension. Les IP ont été recrutés parmi les analystes ayant passé l'épreuve de sélection informatique.*

*L'attractivité du pôle est une question. Il y a une volonté d'augmenter le nombre d'auditeurs. Il y a une volonté que les auditeurs trouvent un sens à leur activité.*

*Le premier audit va porter sur la question de la capitalisation des retours d'expérience. C'est la dernière étude pilotée encore par des prestataires externes. L'idée est de reprendre l'esprit des audits « dédiés DGFIP. »*



*L'audit est une lettre de mission signé par le DG. Il n'a pas vocation à faire plaisir au SSI en lui-même. Un IDiV experts peut être un bon recrutement. Le commanditaire décide de la diffusion selon la sensibilité du rapport.*

*La localisation à Montreuil provient d'une préconisation de la MRA ! Il y a de la place. Les agents ont préféré un flex-office avec des bureaux particuliers en duo pour permettre les échanges entre les binômes d'auditeurs. C'est une profession mobile par nature. L'auditeur est présent sur le terrain et rédige souvent en télétravail.*

*Un audit dure en moyenne cinq ou six mois.*

*On ne s'interdit pas de faire appel à des prestations sur des questions techniques.*

*Il n'y a pas d'avis à émettre dès lors que la mission était déjà exercée.*

## **Modification des services centraux – Service des systèmes d'information et direction des projets numériques (pour information)**

Pourquoi ne peut-on émettre ici un avis ?

La présentation de l'administration nous donne toujours à croire que cela permettra un meilleur fonctionnement. En tout cas c'est un nouveau débouché pour les AFiPA. La DGFIP dispose-t-elle des cadres supérieurs compétents en matière informatique pour occuper ces postes ? Ce sera le défi des nouvelles vigies supervisant tant les opérations de production que la fabrication des applications.

La communication auprès des agents bat son plein dès avant cette séance puisque la présente fiche a déjà été communiqué aux agents. Des réunions de bureaux commencent déjà à se tenir et les locaux à Noisiel et sans doute aussi au Montaigne sont en plein chambardement.

Nous posons la question du retour d'expérience des mésaventures MIRA et GMBI évoqués en liminaires. Dans le premier cas, une MOE pressée par les délais (hors de toute obligation réglementaire), voulut ouvrir un service dont la recette fonctionnelle était sans doute insuffisante. Dans un deuxième cas, le contribuable était parfois perplexe lorsque les explications manquaient de clarté ou les données plus ou moins bien visibles (biens propres du conjoint ou bien question de la nue-propriété et de l'usufruit dans le référentiel RLOC). Ces deux histoires sont emblématiques des enjeux de la qualité logicielle et de la cohérence fonctionnelle de nos produits.

Ce qui est heureux, c'est le retour du « bureau métier » dans le suivi des projets. Une organisation trop fermée risque, en effet, de ne pas apporter au client le service attendu. On ne peut, en effet, pas faire de la bonne informatique sans une communication et une conduite du changement adaptée.

La campagne GMBI n'a manifestement pas été aussi bien accompagnée / expliquée que lors du lancement du prélèvement à la source.

De plus, la cumuler avec la campagne de déclaration IR a provoqué un afflux massif supplémentaire à l'accueil des SIP ainsi qu'un pic de charge hors du commun dans les centres de contact. Les agents « du terrain » ont déjà fait part dans la PQR au mieux de leur désarroi, au pire de leur désespoir, face à cette situation (d'autant plus que la déclaration GMBI ne peut se faire qu'en ligne, sans tenir compte des usagers qui ne peuvent / ne veulent pas recourir aux démarches en ligne)

Les mises en production sont de plus en plus difficiles à programmer, en raison notamment des dogmes du bureau SI2 qui, de fait, finit par presque tout interdire dès la fin de l'hiver jusqu'à l'été et n'autoriser les opérations qu'à des horaires très restreints (deux heures au petit matin ou deux



heures en soirée). Ce « dogme SI2 » est surtout le révélateur des limites de l'organisation des équipes d'exploitation dans les ESI :

- pas d'horaires étendus car pas d'indemnisation des heures supplémentaires,
- difficultés à mobiliser des astreintes le week-end,
- grandes difficultés voire impossibilité de réaliser des opérations hors jours ouvrés.

L'augmentation des recrutements dans les services informatiques ne résoudra pas ces problématiques, qui ne pourront être traitées qu'avec une large concertation des agents et des OS et (enfin !) pouvoir programmer des opérations à impacts limités sur les utilisateurs, agents comme contribuables

Effectivement, le SI est un tout. L'intégration en aval et l'urbanisation en amont sont la clef de voute des choix applicatifs et technologiques. Et le client final, c'est effectivement l'utilisateur qui doit être mieux associé au cycle des projets. Les principes de la réorganisation de la DPN sont compréhensibles, logiques et louables. Toutefois, on ne perçoit pas distinctement

- les missions des « référents par domaines métier » (informations montantes vers eux, par définition, mais dans quel cadre le sens descendant sera-t-il mis en œuvre ?)
- les moyens dont ils disposeront (seront-ils seuls ou auront-ils une équipe pour assurer la circulation des informations ?)

Quant aux autres structures DP5, BSI2 et BSI4, il est effectivement nécessaire de mettre en cohérences les projets fonciers par une direction cohérente.

La facturation électronique nécessite sans doute un appui particulier.

Les opérations de déménagement ne doivent-elles pas être regardées par la F3SCT ?

*Un projet se crée suite à l'émergence de nouveaux sujets tels que les échanges de données internationaux.*

*Il faut améliorer l'organisation et être plus visible par rapport aux métiers.*

*La DP8 prendra en charge les premiers recrutements pour les projets pilier 1 & 2 des échanges automatisés d'information (EAI) internationaux. Il est difficile de présenter la préfiguration dès lors que le responsable de la DP9 n'est pas encore recruté.*

*Il y a de la place au Maille Nord. C'est une opportunité de mettre les collègues qui travaillent en collaboration les uns à proximité des autres.*

*Il y a effectivement un objectif de virtualiser le poste de travail des agents. La mission est donnée au bureau SI3. L'outil sera conçu et testé avec le bureau BSI3.*

*Les chefs de bureaux participeront à des instances mensuelles très opérationnelles.*

*La question de la charge (SI fiscal piloté par deux responsables GF1 & GF2 dans un contexte de développement SJCF) et de visibilité (SJCF) des sujets a présidé à la répartition des missions.*

*La répartition des DP/BSI dépendra de l'atterrissage des missions concernés.*

*La question du vivier et de l'attractivité interne et externe est un vrai défi pour l'administration.*

## **Projet d'une nouvelle organisation du bureau GF-2A (pour information)**

Pourquoi ne pas donner un avis ?



Pour GF-2A, cette réorganisation semble pertinente – étant donné les deux nouvelles missions (facturation électronique et taxes douanières) du bureau.

*Ce bureau regroupe la TVA, les taxes douanières (domaine législatif stable) et la facturation électronique. Les collaborateurs ne voient pas suffisamment leur encadrement en raison de l'ampleur des travaux.*

*Sept scénarios ont été discutés en échangeant entre la direction et les responsables de division. Une réunion le 13 juin a présenté la nouvelle organisation.*

*L'organigramme structuré est encore en cours de finalisation pour une application au 1<sup>er</sup> septembre 2023. La nouvelle section « taxes douanières et annexes » sera pleinement formée au 1<sup>er</sup> janvier 2024.*

*Les rédacteurs en place conservent leur portefeuille en termes de métier. Le transfert des taxes douanières continue en 2025. Toutefois, les recrutements ont été effectués dès maintenant en prévision de la trajectoire de la mission.*

*Une salle de réunion a été intégralement transformée dans l'esprit Twenty. On reste dans des bureaux classiques.*

## **Projet de réorganisation et de renommage du SCL (pour information)**

Pourquoi aucun avis nous est-il demandé alors que l'arrêté est modifié ?

Cette réorganisation se fait à périmètre fonctionnel constant pour les rédacteurs. Une attention est portée sur la continuité de l'évaluation et de l'accompagnement de carrière des collègues.

L'administration gagne toujours à plus de clarté.

Les opérations de déménagement ne doivent-elles pas être regardées par la F3SCT ?

*Il fallait mettre en évidence les missions du service : y compris les activités bancaires et la GP locale et hospitalière. L'objectif était de rendre visible les missions bancaires, de conseil et de continuité économique (aux entreprises avec le Codefi nommé auprès des DDFiP : par exemple, en gestion de crise comme les dernières émeutes). Les deux bureaux deviennent donc des missions au service de la DGFIP.*

*Les dénominations, plus claires et signifiantes en elles-mêmes, ont été revues en collaboration avec les rédacteurs. La mission hospitalière a été remise en valeur. On n'y fait pas que de la gestion publique mais aussi de la banque et du conseil économique !*

*Il y a renforcement MOA. La partition gestion BFT et le développement applicatif reprend.*

*Le grand projet du SI bancaire avance à petite brique à partir de la réécriture de CEP. On est en train de désencapsuler les comptes 10071 avec dénomination, par exemple, « Le Louvre » au lieu de « DRFiP 75 ». On refait la banque en ligne. On développe PayFiP.*

*La différence entre Mission et Bureau correspond à la transversalité du sujet.*

*Les rédacteurs ne voient pas leur portefeuille évoluer sinon depuis 2020 (sortie de crise).*

## **Regroupement entre le CISIRH et la Mission SIRHIUS (pour information)**

Les AFiP eux-mêmes sont en attente d'une information cohérente sur ces évolutions qui ne sont pas que logicielles !



Ce sera un détachement ou une PNA ? Quid des qualifications et de l'indemnitaire RIFSEP ?

Les organisations syndicales regrettent que les collègues passés à l'extérieur de la DGFIP sont défavorisés dans les sélections et promotion en raison de leur éloignement des dernières évolutions propres à la maison.

*L'idée d'un rapprochement paraît naturelle étant donné la proximité technologique (outil commun HR-Access) et de la nécessité de mutualiser des compétences rares entre le SGG interministériel et la DGFIP.*

*Le sujet, piloté par le directeur du CISIRH est à l'étude. La décision sera prise à l'automne prochain (fin de l'étude). Le périmètre de l'étude ne parle pas du statut à proprement parler des agents. La question des statuts sera posée dans un second temps.*

*La structure serait pilotée à l'interministériel CISIRH.*

*En marge du sujet, suite à une réflexion sur les difficultés ressenties par les agents en mobilité externe à être promus, l'administration a précisé qu'il y avait de plus en plus d'agents promus alors qu'ils sont en mobilité externe. Il est vrai que c'était plus difficile auparavant.*

## **Réorganisation en cours du bureau GF-3B (pour information)**

*Il y a eu des moments de fusion des SPF et des réorganisations permises par l'application ANF-FNO.*

*Le bureau sera MOA de la reconstruction de FiDJI et de e-enregistrement. 6 collègues (1 IP et cinq rédacteurs) ont été recrutés. Les cellules poly-compétentes nécessitaient une remise à plat de l'organisation. Il fallait renforcer l'animation auprès des cadres.*

*Le projet a été mené dans un premier temps au niveau des cadres (labs 24/01/2023). Ensuite, on a lancé dès le lendemain une méthode itérative en 12 versions avec les rédacteurs. Entre temps le 6 mars, il y a eu les réunions DUERP.*

*L'opération se termine aujourd'hui par une pose de cloison au 4 juillet. Seule une collègue a changé de mission qui évolue du SPFE vers le contrôle interne. 12 personnes ont été concernés par le déménagement. Les cadres ont fait l'effort de réduire leurs m<sup>2</sup>, voire de s'installer au milieu de leur équipe.*

*Sur la division applicative, il y a deux binômes IP / IDiv BNDP et e-enregistrement et un binôme IP FiDJI : un côté refonte et comptabilité (ANF-FNO, Hyposcan &c.) ; et un autre en maintien en condition opérationnelle et publication. Un inspecteur est passé IP et a été nommé sur siège.*

*L'espace alloué au service est 454 m<sup>2</sup> pour 44 personnes. Les représentants du bureau n'ont pas été capables d'indiquer s'il s'agissait d'une surface SUB (la norme en surface utile brute est de 16 m<sup>2</sup>/agent).*

## **Futurs déménagements au SRH (pour information)**

Depuis la réorganisation du Service RH intervenue le 16 mai 2022, certaines équipes sont toujours dans l'attente d'informations sur leur déménagement qui a été simplement annoncé sans précisions.

Les organisations syndicales demandent un état prévisionnel détaillé de ces futurs déménagements : équipes concernées, dates, lieux d'emménagement, types et surface des nouveaux bureaux notamment).

*Le dossier prévu n'est plus conforme à l'état de l'art des dernières normes bâtementaires. Le projet nécessite du temps que le SG n'a pas pour faire aboutir ce grand projet. L'idée est de développer*



*des espaces innovants. Il y a des possibilités d'insonorisation. Mais ce n'est pas le métier de la DGFIP.*

*Il est nécessaire de concentrer au 4<sup>e</sup> Sully le bureau A+A. La DEST et la MAC pourront être regroupés. Les plans ne sont pas encore établis. L'opération impacterait une quarantaine d'agents qui changeraient de localisation. Cette réorganisation du 4<sup>e</sup> Sully n'est que transitoire. A Sully, on mettra une sous-direction complète. Mais à la fin de la relocalisation du SRH, le bureau A+A conservera sa localisation au 4<sup>e</sup> étage de Sully.*

## **Questions diverses**

### **Déménagements dans les services centraux**

Pourquoi les opérations en cours à BSI2 et DP5 au CIP administratif de Noisiel ne figurent-elles pas dans le tableau ? Les agents souhaitent disposer de grands bureaux, car ils ont besoin de quatre écrans.

*L'administration est vigilante. Elle veillera sur le sujet des écrans et bureaux.*

Qu'en est-il du réaménagement des bureaux de l'équipe bureau métier PILAT et du bureau SJCF-1A sous forme de flex-office aménagé, prévu pour être mis en place dès septembre ? Mais le projet semble avoir été suspendu finalement.

*Une demi-journée par semaine les agents des deux structures travaillent en mode plateau.*

Au Maille Nord, il y a un besoin d'atténuer l'ambiance sonore.

*L'administration dépêchera l'assistant de prévention pour voir comment améliorer la situation.*

### **Sécurité à Noisy-le-Grand**

A l'heure où les quartiers de Noisy-le-Grand et de Noisiel sont saccagés, nous nous posons des questions.

*La police locale n'avait pas compris que le danger venait du dessus de la dalle (jets de projectiles vers le bas) et non pas du passage.*

*La demande est de mettre des patrouilles sur la dalle supérieure avant et après les horaires scolaires et de placer un filet métallique de sécurité.*

*Tout va être détruit et reconstruit entre l'automne 2023 à la mi-2025. Toutefois, l'escalier mécanique appartient à la RATP. Il y aura pendant 18 mois un chemin alternatif. La dalle est dégradée. L'autre chemin est de passer par le centre commercial.*

*La photo envoyée par l'administration a débloqué la prise en compte de la situation.*

### **Date du prochain CSASCR/Calendrier du dialogue social**

*Le prochain CSASCR est prévu le vendredi 13 octobre prochain.*