

**Comité technique de réseau du 16 février 2016**  
**Avenir des missions**  
**- Missions informatiques -**

Le réseau des services informatiques de la DGFiP est structuré en 9 DISI et 47 ESI, au sein desquels sont affectés plus de 4 000 agents. Depuis la fusion, l'accent a été mis sur la gouvernance de cet ensemble, au service du réseau et de l'administration centrale.

Les éléments qui suivent dressent un état des lieux des actions engagées et des pistes de réflexion ouvertes, qui doivent prendre en compte des contextes techniques et immobiliers évolutifs.

S'agissant du **pilotage**, la recherche d'une meilleure efficacité globale à moindre coût a conduit à un mouvement de mutualisation entre DISI, engagé à la suite du CTR du 20 novembre 2014 sur la mission budget-achat, et qui a vocation à s'étendre territorialement et fonctionnellement (formation professionnelle) en 2016. En outre, la révision de la carte des délégations peut offrir l'opportunité d'une attention aux portefeuilles d'attribution des DISI (rassemblement possible des ESI d'outre-mer).

S'agissant du **développement**, les ESI disposent en 2016 d'une capacité de développement de 51 000 jours-hommes, soit le quart de la « force de frappe » de maîtrise d'œuvre de la DGFiP. Mais les équipes correspondantes étaient très éclatées (sur 17 sites), et sans réel pilotage centralisé.

Un fort mouvement de rationalisation a donc été engagé il y a 2 ans pour mieux organiser ces équipes, mieux attribuer les missions, mieux converger vers des filières de développement maîtrisées et cohérentes avec la stratégie d'ensemble, notamment à l'occasion de la démarche d'internalisation. Le suivi sera encore renforcé en 2016, avec la création d'une instance dédiée rassemblant l'administration centrale et les responsables des DISI.

A moyen terme, un objectif de concentration sur quelques grands centres de développement (taille critique, unification des langages, professionnalisation) pourrait se dessiner. Ce mouvement serait cohérent avec la stratégie de réinternalisation de la maîtrise d'œuvre informatique, qui consolide nos capacités et augmente notre résistance aux efforts budgétaires.

S'agissant de **l'exploitation** (au sens large : hébergement, qualification, assistance, éditique...), les faits marquants sont l'intensité de ces activités (chaque année 1 000 mises en production, 300 millions de plis édités...) et la vitesse des évolutions techniques, que la DGFiP se doit de suivre, au rythme qu'elle décide, pour ne pas risquer des impasses technologiques coûteuses.

Les actions déjà entreprises dans ce domaine ont conduit à libérer 25 salles d'hébergement entre 2012 et 2015, et à fermer de petits sites éditiques (3 au 31 décembre 2015). Elles ont vocation à se poursuivre.

Les métiers de l'assistance, déclinée en **assistance téléphonique** et **assistance de proximité**, ont fait l'objet d'évolutions tendant à élargir le spectre d'intervention de l'assistance téléphonique, avec une intensification de l'utilisation des fonctionnalités de prise en main à distance et la réalisation de certaines opérations à distance, via des appels sortants, et non plus par les cellules informatiques départementales (créations en masse de BALF par exemple). La DGFIP expérimente en outre, dans le métier de la publicité foncière, un parcours d'assistance rénové, fondé sur la mise à disposition des utilisateurs de bases de connaissances en constante actualisation et sur une saisine privilégiant l'usage du formel.

Enfin, le métier de l'**acquisition de données** reste stratégique pour de nombreuses années, en complément des progrès de la dématérialisation.

De façon plus générale, en lien avec la DSI (délégation aux systèmes d'information des ministères économiques et financiers) et la DINSIC (direction interministérielle du numérique et des systèmes d'information et de communication), la DGFIP apporte une contribution importante à des actions de mutualisation dans plusieurs domaines des systèmes d'information de l'État.

Ainsi, la DGFIP pilote les réflexions ministérielles en matière d'hébergement informatique. Elle apporte son expérience et son expertise aux réflexions interministérielles sur la future messagerie collaborative de l'État et sur les technologies d'informatique en nuage (cloud d'État). Elle est le principal fournisseur d'identité de la plate-forme inter-administrative d'authentification France Connect (les usagers peuvent utiliser leur identification sur leur compte fiscal pour accéder d'ores et déjà à certains sites de collectivités territoriales, et à terme aux sites d'autres administrations).

Dans ces domaines, la DGFIP et son informatique sont confortées et jouent un rôle central au sein de l'État.

## Annexes

### 1) Tableau des Effectifs

Effectifs mobilisés sur la mission au 31/12/2014* (données Sagerfip, en ETP)	
Informatique **	4 500 ETP

\* tous services DGFIP (directions territoriales, DNS, services centraux)

\*\* tous travaux de tous les personnels (informatiques et administratifs)

### 2) Tableau des Résultats

Indicateur		Cible 2014	Résultat 2014	Cible 2015	Résultat 2015
SI-01	Indice de satisfaction des applications informatiques (enquête de satisfaction réalisée auprès de l'ensemble des agents de la DGFIP) : note sur 10	6,7	6,2	6,7	6,4
SI-02	Indice de satisfaction de l'assistance informatique de proximité (enquête de satisfaction réalisée sur l'ensemble des agents DGFIP) : note sur 10	7,5	7,7	7,5	7,9
SI-05	Taux de disponibilité des applications destinées aux agents	99,00 %		99,00 %	
SI-16	Indice de satisfaction de l'assistance téléphonique (enquête de satisfaction réalisée sur l'ensemble des agents de la DGFIP) : note sur 10	7,0	7,4	7,0	7,2