

**Direction des Services Informatiques
du Sud-Est**

**Rapport d'activité
2016**



Sommaire

Avant-propos

3

La DiSI Sud-Est

4

L'Assistance interne de proximité et l'Assistance externe

6

Le développement au travers des orientations du SSI

8

Les productions éditiques de campagne et récurrentes

9

La division exploitation

10

La sécurité des systèmes informatiques assurée par le SNS

11

L'Acquisition des Données : numérisation des DAS 2 et des avenants SEPA, traitement des anomalies de la BNDP, FIDJI STOCK

12

Éléments statistiques :

- Le site Ulysse
- Rencontres des établissements universitaires dans le cadre de la promotion des carrières informatiques
- L'assistance informatique interne et externe
- Les productions éditiques
- L'activité du Site National de Sécurité
- L'acquisition de données
- Les effectifs de la DISI
- La formation professionnelle

13

Avant-propos

Robert PERRIER
Directeur des Services Informatiques du Sud-Est

Le rapport annuel est l'occasion d'exposer les réalisations et résultats de la DISI Sud-Est. Il présente, pour l'ensemble des missions exercées, qu'il s'agisse d'assistance, de développement, d'édition, d'exploitation, de sécurité, d'acquisition de données ou bien de ressources humaines et budgétaires, les chiffres clés de 2016 ainsi que les principales actions conduites au service de ses usagers, tant internes qu'externes.

Pour ma part, je considère que les actions engagées par la DISI Sud-Est sur l'ensemble de ses métiers en 2016 s'inscrivent dans trois grandes directions sachant que notre périmètre géographique s'est étendu depuis le 1^{er} septembre 2016 avec l'intégration des ESI de Fort-de-France et de Saint-Denis de la Réunion (auxquels sont rattachés les CID/SIL des autres DOM) :

- la fourniture d'une prestation de qualité au bénéfice de nos partenaires :

Ainsi, la quasi finalisation du déploiement de Windows 7 sur les postes de travail des agents de notre périmètre géographique a permis d'offrir un environnement de travail plus performant et sécurisé. Notre activité de développement, que ce soit au travers de la TH (Nice), de Pastel/Cadran (Saint-Denis) ou des LIL/ALIC (Ajaccio/St-Denis), contribue à fournir des outils solides pour l'exercice des missions concernées. Il convient de noter l'élargissement des perspectives professionnelles que recouvre l'investissement actuel sur JAVA/LOMBOCK d'agents des services de développement de Nice et Ajaccio. Il en va de même pour les services d'exploitation qui assurent une disponibilité maximale des applications fiscales aux services locaux, Marseille Saint-Loup ayant engagé par ailleurs une démarche conduisant à récupérer diverses missions transférées de Paris-Montreuil ("Gcos Amendes"). Enfin, nos plateaux d'assistance interne (AT Trésorerie) ou externe (TOSCANE) ont contribué cette année encore à résoudre les difficultés des utilisateurs.

La DISI Sud-Est participe également de façon très efficace au plan national d'action Fidji-Stock que cela soit au travers du plan de charges des pôles ADO d'Ajaccio et Marseille St-Loup ou du renfort ponctuel de tous les ESI.

Enfin, nous aidons les services centraux dans la prise de décision en expérimentant ou en testant de nouveaux outils. À titre d'illustration, je pourrais citer notre rôle dans les déploiements réalisés via OCS, l'expérimentation de la suppression de la base Pacific à Marseille Prado et celle du Wifi à Montpellier (contribution décisive à l'offre de service nationale ouverte aux directions le 11/01/2017).

- la contribution à la qualité et à la robustesse du système d'information de la DGFIP :

Dans ce domaine, la DISI Sud-Est a joué un rôle important. En particulier, le SNS s'est vu confier de nouvelles missions en participant notamment à la constitution des plans de continuité de l'application FIDJI, à la préparation du PCA (Plan de Continuité de l'Activité) IS/TVA et dispose désormais d'une délégation générale pour le pilotage opérationnel des PCA de la DGFIP (COPSI Missions du 11/10/2016). De plus, ses capacités de secours sont confortées par la mise en place d'une nouvelle climatisation au sein de la salle blanche (chantier 2015/2016).

Dans un autre domaine, celui de l'édition, la DISI contribue à la qualité des productions de la DGFIP : une nouvelle fois, l'atelier de Marseille Saint-Loup s'est vu attribuer la certification qualité ISO 9001.

- le respect des conditions de vie au travail des équipes de la DISI :

C'est un axe essentiel de l'action de la DISI Sud-Est.

Pour preuve, l'essentiel des actions prévues au plan annuel de prévention de la DISI ont été mises en oeuvre. De même, un important chantier de désamiantage du site de Marseille Saint-Loup a été conduit.

L'ensemble de ces travaux a fait à nouveau de 2016 une année riche pour nos équipes. Le présent rapport d'activité en fait la relation détaillée, mission par mission.

La DISI Sud-Est poursuivra en 2017 les travaux engagés, dans le cadre de la feuille de route définie par le SSI, en s'appuyant sur le professionnalisme et la compétence de ses cadres et agents, dans le but d'offrir une informatique robuste et de qualité à nos partenaires.

La DiSI Sud-Est

● Présentation de la DiSI Sud-Est et des ESI qui lui sont rattachés

La **DiSI Sud-Est**, implantée à Marseille, assure le pilotage des activités et la gestion des ressources humaines et budgétaires de cinq établissements de services informatiques (ESI) : Ajaccio, Marseille Prado, Marseille Saint-Loup, Montpellier, Nice. Depuis le 1^{er} septembre 2016, elle assure le pilotage fonctionnel des ESI de Fort-de-France et de Saint-Denis de La Réunion.

L'implantation géographique de la DiSI couvre les 19 directions des régions PACA, Corse, l'ancienne région Languedoc-Roussillon et les DOM.

L'**ESI d'Ajaccio** assure **une mission de développement** orientée vers les Logiciels d'Initiative Locale (LIL). Des travaux de recettage pour l'application INDIA sont également réalisés.

Il exerce aussi une mission d'assistance, avec une cellule informatique départementale (CID) dans chacun des deux départements corse et un support aux infrastructures locales (SIL) compétent sur la région Corse.

Le service éditique a cessé son activité au 31/12/2016, il est reconverti en service d'acquisition de données en charge de l'indexation du fichier immobilier.

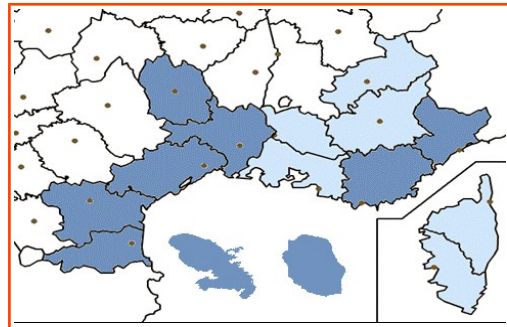
L'**ESI de Fort-de-France** exerce des missions d'assistance à la fois téléphonique, au travers de l'AT Océan Atlantique, et également de proximité par le biais de la CID de la Martinique et du SIL. Il assure en outre des travaux d'éditique (Hélios, paye, recouvrement). Il est en charge du pilotage fonctionnel des CID/SIL de Guadeloupe et de Guyane.

L'**ESI de Montpellier** est spécialisé dans l'assistance, à la fois aux usagers externes professionnels, avec TOSCANE (Traitement Opérationnel Standardisé des Communications d'Assistance Nationales Externes) et interne avec l'Assistance Téléphonique Trésoreries (PUV EST), les CID des départements 11, 30, 34, 48 et 66 et le SIL compétent sur l'ensemble de ces mêmes départements.

La mission téléphonie, pilotée par l'ESI 34 en lien avec le pôle pilotage de la DiSI Sud-Est, a permis de mutualiser des pratiques au travers d'une formation spécifique et d'actions menées au sein de la communauté d'experts constituée depuis trois ans.

L'**ESI de Nice** exerce une mission majeure en matière de développement informatique avec la prise en charge des développements de la taxation TH et des chaînes statistiques FIP/IR/SFP et, depuis 2016, l'application SIRIUS REC, développée en Java.

Il assure aussi une mission d'assistance de proximité avec les CID 06 et 83 ainsi que le SIL compétent sur ces mêmes départements.



L'**ESI de Marseille Prado** exécute des **missions nationales dédiées à la sécurité des systèmes d'information** : secours des sites de production, plans de continuité d'activité, gestion de l'antivirus, audits de vulnérabilité, gestion des certificats numériques, des correctifs de sécurité et gestion d'une plate-forme d'échange de données sécurisées (Escale).

Ses équipes d'assistance de proximité (CID et SIL) interviennent sur les départements 04, 05, 13 et 84.

L'**ESI de Marseille Saint-Loup** comprend trois divisions :

→ La division de l'exploitation regroupe l'équipe nationale d'administration des systèmes d'exploitation GCOS (EAS), l'exploitation traditionnelle de la fiscalité personnelle et professionnelle et le support à l'exploitation qui ont compétence sur 35 départements.

→ La division de la production comprend :

● un service éditique : impression, mise sous plis et expédition de documents relatifs aux traitements informatiques relevant de la fiscalité personnelle et professionnelle. **L'atelier éditique est certifié ISO 9001 (AFAQ)** depuis le 27 novembre 2008.

La certification a été renouvelée en 2016.

● un **pôle ADO (Acquisition de DONNÉES)** : indexation des actes hypothécaires à l'aide de l'application Fidji-stock, retraitement des anomalies BNDP et numérisation de 90 000 DAS2.

→ La division assistance est composée de l'UGR/CTD chargé de l'assistance de 389 MMA-HDI, de la supervision des flux émis de/vers les 206 MMA-SIP/SIE sur le périmètre de 35 directions, et d'un plateau d'assistance TOSCANE, dédié aux usagers professionnels externes.

L'**ESI de Saint-Denis de La Réunion** assure trois missions :

– l'assistance de proximité au travers de la CID et du SIL de la Réunion et l'assistance téléphonique exercée par l'AT Océan Indien

– le développement d'application légères (CADRAN, LIL) en langage php

– des éditions locales pour le compte de la DRFiP au sein de l'atelier éditique

La DiSI Sud-Est

● Le siège de la DiSI Sud-Est est organisé en deux pôles : Pilotage et Ressources

La Communication

- Le site Ulysse de la DiSI Sud-Est est actualisé, au fil de l'eau, des événements importants qui concernent directement les agents ou ceux, plus généraux, de portée nationale. Par ailleurs, les comptes-rendus des journées d'étude, de CODIR et de la réunion annuelle des cadres A dont le pôle pilotage assure l'organisation, font l'objet de publications régulières.
- Élaboration du rapport d'activité annuel
- Organisation logistique des réunions métiers

La Maîtrise des risques

La DiSI Sud-Est :

- a construit, en liaison avec les responsables d'ESI, sa propre cartographie des risques en vue de focaliser le PDCI sur ses principaux risques.
- a élaboré le PDCI 2016 (Plan Directionnel de Contrôle Interne), assuré le suivi des actions de contrôle interne qui le composent et réalisé la synthèse des constats et actions correctives mises en œuvre.
- a construit la documentation du guide de procédures relatif à la constitution des plans de continuité d'activité.

Le dialogue de gestion et le suivi d'activité

- le suivi de la feuille de route de la DiSI Sud-Est et des lettres de mission des responsables d'ESI
- le reporting et le suivi des déploiements nationaux (Le Full Internet, le socle Windows 7, la qualité de l'inventaire, la rationalisation du parc informatique)
- l'animation des activités opérationnelles des ESI, en matière d'assistance, d'éditique, de développement et d'ADO
- la réalisation de diverses analyses dont l'incidentologie SIL/CID
- l'organisation des rencontres bilatérales avec les directions de son périmètre géographique
- les demandes ponctuelles de l'administration centrale

Le pôle assure également l'animation du PUV TOSCANE en tant que DiSI référente.

Pour le pôle ressources, les domaines et le périmètre des activités RH ont connu en 2016 une certaine stabilité. Le service budget a été quant à lui impacté par la mutualisation des fonctions support ainsi que la mission formation professionnelle, en fin d'année, lorsque la DiSI Sud-Est a rejoint la plate-forme gérée par la DiSI Sud-Ouest.

Le service « ressources humaines et formation professionnelle » :

Au 31 décembre 2016, la DiSI Sud-Est comptait un effectif de 330 agents pour 353 emplois.

S'agissant des RH, l'année 2016 marque une certaine stabilité au niveau des missions réalisées. À noter la mise en place du PPCR, fortement automatisé mais qui constitue un chantier important.

Le nombre de jours de formation est en augmentation comparée à 2015 (974 jours contre 904), deux agents sur trois en ayant bénéficié. Un plan de soutien à la préparation de l'examen de PAU organisé par l'IGPDE a à nouveau été mis en place, et s'est adressé à plusieurs agents des DDRFiP.

Le service « ressources budgétaires »

La DGF 2016 (dotation de 1er niveau) s'est élevée à 850 000 € (hors abondements).

Le site de Marseille Saint-Loup, seul site domanial de la DiSI Sud-Est, a continué de bénéficier de travaux d'amélioration ou de maintenance tels que :

- le remplacement de menuiseries défectueuses, de stores et de volets roulants pour près de 50 000 €.

Concernant le site de Marseille Prado :

- l'autorisation d'engagement de 300 000 € dans le cadre du remplacement des armoires de climatisation des locaux informatiques.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, la DiSI Sud-Est est rattachée à la plate-forme Budget-Achat de la DiSI Paris-Champagne dans le cadre de la mutualisation des fonctions support. Ce dispositif a nécessité une profonde réorganisation des procédures et des circuits internes.

S'agissant de l'amélioration des conditions de vie au travail, l'exercice DUERP-PAP a été réalisé dans sa version « allégée » à partir des travaux du groupe de travail du CHSCT.

Les visites du CHSCT ont plus particulièrement concerné les CID excentrées.

FOCUS 2016

- Mise en place de la plate-forme « Budget-Achat » de la DiSI Paris-Champagne
- Mise en place de la plate-forme « Formation professionnelle » à la DiSI Sud-Ouest

L'Assistance interne de proximité

● L'assistance de proximité (interne)

La DiSI Sud-Est est responsable de l'animation de l'ensemble des équipes informatiques de son ressort territorial, y compris celles des 12 départements sans ESI, dont neuf sont rattachées hiérarchiquement à la DiSI depuis le 01/09/2012 et trois pilotées fonctionnellement (DOM) depuis le 01/09/2016. Elle est composée de services d'assistance téléphonique et informatique de proximité (18 CID et 6 SIL).

Le DiSI Sud-Est, son adjoint, les responsables d'ESI et les RRA ont rencontré, au cours de l'année 2016, dans le cadre des **réunions annuelles bilatérales**, chacune des DDRFIP/DIRCOFI, hors départements d'Outre-Mer, pour leur présenter le bilan des actions conduites en 2015 et les perspectives et chantiers 2016.

La rationalisation du parc de micro-ordinateurs

Afin de fournir un inventaire de qualité permettant aux directions locales de conduire leurs opérations de rationalisation du parc informatique conformément à la directive 2016-01-5208 du 7 juillet 2016, la DiSI Sud-Est a constitué un groupe de travail visant à améliorer et homogénéiser la gestion de l'inventaire. Les travaux conduits ont permis d'élaborer une directive s'appliquant dans l'ensemble des CID de la DiSI.

Par ailleurs, les données relatives à la fiabilisation du parc sont transmises mensuellement aux deux délégués du directeur général du périmètre de la DiSI.

Les équipes CID sont intervenues sur 9 666 incidents avec un taux de résolution en moins de 48H de 80,16%.

L'Unité de Gestion des ressources (UGR), rattachée à la division de l'assistance de l'ESI de Marseille Saint-Loup, a pour mission la gestion de 389 MMA HDI réparties sur 60 DDRFIP. À ce titre, l'UGR est chargée de leur configuration, de la gestion et de la maintenance du système d'exploitation. En 2016, le service a reçu 1 082 cas clarifiés (contre 1 274 en 2015) escaladés par les AT en niveau 2 d'assistance.

Les six équipes SIL, supports aux infrastructures locales des départements 2A, 06, 13, 34, 972 et 974 veillent au bon fonctionnement des réseaux pour le compte des DDRFIP.

Elles s'engagent à intervenir dans les 24h ouvrées suivant l'enregistrement de l'incident. Pour l'ensemble de la DiSI Sud-Est, 644 incidents ont été escaladés par les AT, avec un taux de résolution de 78,18% en moins de 24h.

● L'assistance téléphonique

L'ESI de Montpellier dispose d'un plateau d'AT trésoreries.

Par ailleurs, les deux ESI implantés dans les DOM disposent de deux plateaux d'AT qui assurent le premier niveau d'assistance des directions 971, 972, 973, 974, 976.

Enfin, **diverses actions de mutualisation** ont été mises en place :

- ➔ organisation de réunions régionales des équipes CID et SIL,
- ➔ organisation de réunions trimestrielles thématiques des divers responsables régionaux de l'assistance,
- ➔ suivi du tableau de bord mensuel de l'activité des équipes d'assistance à destination des DDRFIP,
- ➔ utilisation d'un outil de suivi d'activité des équipes CID et SIL, dans l'attente de l'outil national,
- ➔ échange de bonnes pratiques entre RRA,
- ➔ réunion du réseau de correspondants téléphonie DiSI Sud-Est.

FOCUS 2016

- Expérimentation du réseau Wi-Fi sur un site dépendant de la compétence de l'ESI de Montpellier
- Directive visant à fiabiliser l'inventaire du parc informatique des directions
- Développement de l'outil de centralisation de la documentation des assistants, SCIRE, par l'ESI de Montpellier

L'assistance externe

● La DiSI Sud-Est, référente TOSCANE au plan national (externe)

L'organisation du suivi de l'activité du PUV Toscane, plateau dédié à l'assistance téléphonique (AT) des usagers professionnels.

La DiSI Sud-Est en qualité de référent Toscane, assure quotidiennement les échanges entre le bureau SI2A et le PUV Toscane EFI et EDI.

Il est l'interlocuteur unique des usagers professionnels des téléprocédures. À ce titre, il est en charge des appels des partenaires EDI depuis le 1er janvier 2014.

Cinq plateaux composent l'assistance Toscane et sont situés dans les ESI de Amiens Fief (80), Marseille Saint-Loup (13), Montpellier (34), Rouen Les Mouettes (76) et Strasbourg (67).

Au 31/12/2016, le PUV Toscane comptait **65 agents dont neuf superviseurs.**

Les principales tâches de la DiSI Sud-Est, référente Toscane, sont axées sur :

- le reporting de l'activité de l'assistance (EFI et EDI) en collaboration avec l'administration centrale
- la remontée des incidents majeurs ou dysfonctionnements rencontrés par le PUV permettant au bureau SI2A d'alerter les bureaux métiers (*plus de 350 incidents EFI et environ 20 incidents EDI*), et des propositions d'évolutions des télé-procédures
- la gestion de crises avec le support du bureau SI2A
- la mutualisation des difficultés rencontrées par le PUV et des réponses apportées
- le suivi de l'évolution des effectifs et de la charge de travail
- la réalisation de diverses enquêtes (*analyse des plages horaires, suivi des habilitations du PUV, travaux préparatoires à la transposition du Parcours Assistance Rénové (PAR) à Toscane...*)
- l'amélioration des outils du PUV (*achats de tablettes, nouvel outil de gestion du planning du PUV*)
- la communication de propositions de mesures de simplifications relevant des métiers de la filière professionnelle (*2 mesures en 2016*)
- les requêtes via l'outil Concursive permettant à la centrale de prioriser les actions.

L'animation du PUV TOSCANE s'est matérialisée par :

- L'organisation **d'audioconférences mensuelles** (adoption du format visioconférence depuis le mois de mai 2016) permettant de faire un point sur les activités EFI et EDI des plateaux, d'échanger sur les principaux incidents rencontrés au cours du mois et les réponses apportées par les MOA/MOE concernées, d'évoquer toutes les informations et documents diffusés par la DiSI.
- L'organisation **d'audioconférences techniques ponctuelles**, en lien avec SI2A, pour la présentation des paliers ou des nouveautés techniques associées aux téléprocédures des professionnels (*mise en oeuvre du formuel EDI, déploiement d'E-Contacts pro, préparation de la migration téléphonie de PROSODIE vers GENESYS OBS...*)
- **La participation à diverses journées d'études ou d'information**, en présence d'au moins un représentant du PUV Toscane.
- **L'organisation de la réunion présentielle** le 05 avril 2016, associant les bureaux SI2A, GF2A, CAP Entreprises, les responsables et les superviseurs du PUV.

● Le bilan de l'activité du PUV Toscane au cours de l'année 2016

Quelques chiffres :

Pour l'année 2016, procédures EDI et EFI cumulées, le PUV a pris en charge 126 920 appels, en a émis 10 180, et a traité 10 369 courriels et formuels.

Cela représente 153 297 actions, soit une diminution d'activité de plus de 15 % par rapport à l'année 2015 (180 966 actions), et de 19 % par rapport à 2014 (189 245 actions).

Cette activité a induit la création de 141 640 cas dans l'application Concursive, avec un taux de résolution global de 99,72 %.

Le taux de résolution des incidents en moins d'une heure est de meilleure qualité à 97,15 % en 2016 (contre 94,17 % en 2015).

FOCUS 2016

Le Parcours d'Assistance Rénové TOSCANE

Vocation : modifier les modalités de contact de l'assistance informatique, initiée au plan interne pour les Services de Publicité Foncière (SPF)

Pré-requis : analyse de la viabilité du PAR adapté à l'assistance informatique externe TOSCANE

Méthode : travaux en trois étapes → *typologie des cas de contacts fréquents* → *identification des thèmes récurrents et des fiches de résolution associées* → *rédaction des fiches par le PUV*

Suites : transmission à SI2A de vingt-six fiches accompagnées d'une note de propositions d'organisations

Le développement au travers des orientations du SSI

Trois établissements en charge du développement (Ajaccio, Nice et Saint-Denis de La Réunion)

La mission développement de l'ESI de Nice

L'année 2016 a été dominée par des évolutions réglementaires majeures et la volonté de diversifier les missions du pôle développement.

● **Une campagne comparable à celle de 2015** en volume d'évolutions, d'une complexité fonctionnelle importante :

- La métropole Grand Paris
- L'adossement de la GEMAPI à la THLV
- La gestion de la fusion des communes

● **Une campagne marquée par un chantier transverse fonctionnel très complexe**

• La mise en place du dispositif de sortie en sifflet des exonérations TH (article 75 LFI pour 2016) (historisation et accentuation de la personnalisation).

● **La poursuite du plan d'actions d'amélioration continue des développements**

● **Parallèlement au projet TH**, l'ESI de Nice a poursuivi la maintenance des chaînes statistiques IR SFP. L'évolution la plus importante a porté sur la réforme des régions.

● **La diversification de la mission : du Cobol au JAVA/LOMBOK**

Depuis le mois d'avril 2016, par décision du COSRAD, l'ESI de Nice diversifie son activité de développement par l'attribution de la réécriture applicative, sous JAVA/LOMBOK, de l'outil décisionnel SIRIUS REC, avec un pilotage du bureau SI1D.

• Un plan de formation personnalisé et ambitieux a été construit, en relation avec le bureau SI1D et le DGSSI et s'est déroulé au cours du second semestre, soit environ 130 jours de formation en présentiel.

• La maquette (interface utilisateur allégée incluant un rapport déjà migré) développée par un prestataire, a été présentée et livrée au début du mois de décembre. Celle-ci a été fournie accompagnée d'un pas-à-pas documentaire détaillé qui doit faciliter la construction des rapports par les équipes nouvellement formées.

La mission développement de l'ESI de Saint-Denis de La Réunion

Le pôle de développement produit des applications basées sur les technologies du WEB : langages PHP, HTML, Javascript, bases de données Oracle et PostgreSQL.

Les principales applications dont le pôle assure les développements et la maintenance sont Cadran (consultation des relevés Banque de France) et Pastel (gestion des pensions des résidents locaux des pays ayant accédé à l'Indépendance).

Le pôle de développement a également été désigné, en 2014, partenaire de SI1A pour la réécriture de LIL en PHP. Le pôle a ainsi développé et livré l'application Ostrall (outil de suivi des LIL) en 2015.

Principales actions entreprises en 2016 :

- Développement et livraison de l'évolution majeure de Pastel relative au contrôle d'existence (demande d'une preuve de vie aux pensionnés) et début des travaux sur Pastel V2, grand projet SSI.
- Maintenances sur l'application Cadran dont l'introduction d'objet JQUERY
- Analyse des LIL utilisés par la DSFiPE en vue de leur réécriture en PHP
- Installation de nouveaux serveurs de développement

La mission développement de l'ESI d'Ajaccio

Cette mission comporte trois secteurs : deux orientés vers la réécriture en PHP PostgreSQL et LibreOffice de Logiciels d'Initiative Locale (LIL) et Applications Légères d'Initiative Centrale (LIL/ALIC), et un secteur effectuant des opérations de recette et de vérification liées à l'applicatif d'aide à la décision INDIA. Un des secteurs LIL/ALIC s'est orienté vers la technologie JAVA/LOMBOK, en collaboration avec l'ESI de Nice sur le projet SIRIUS REC.

● **Le Pôle LIL** (Logiciel d'Initiative Locale)

L'enjeu de la maîtrise des LIL est d'assurer la pérennité des logiciels spécifiques développés par les directions locales ou services centraux, en les mettant en phase avec les normes du SSI (langages de programmation, sécurité informatique, procédures de gestion des applications).

Principales actions entreprises en 2016 :

- Développements complémentaires, mise en production et gestion des VM de l'application PVC, actuellement déployée sur l'ensemble des Directions locales
- Migration sur une VM DGFIP de l'application KOMALA et instauration d'un dispositif de sauvegarde
- Conduite des travaux de migration de l'application IQUIT en PostgreSQL (actuellement en expérimentation dans sa version MySQL) et gestion des VM (expérimentation et développement)
- Réalisation de formations JAVA/LOMBOK pour une partie des agents du service (projet de réécriture de rapports SIRIUS REC en liaison avec l'ESI de Nice)

● **Le Pôle INDIA** (Infocentre National sur la Dépense et les Informations Associées, pour les rémunérations et les produits divers)

Principales actions entreprises en 2016 :

- Réalisation de tests de performance pour les restitutions du domaine REMU
- Réalisation de tests suite à la mise en production de nouvelles restitutions (dans le cadre de l'élaboration des bilans sociaux ministériels)
- Travaux de mise à jour de documentation des requêtes à l'attention des utilisateurs

FOCUS 2016

- **ESI de Nice** : Attribution du projet de réécriture en JAVA/LOMBOK de l'outil SIRIUS REC
- **ESI de Saint-Denis de la Réunion** : Évolution de l'application Pastel : le contrôle d'existence (demande d'une preuve de vie aux pensionnés)
- **ESI d'Ajaccio** : Déploiement de l'application Procès-verbaux de carence (PVC)

Les productions éditiques et récurrentes

● La DiSI Sud-Est compte quatre établissements en charge de l'EIFI (Édition, Impression, Finition)

L'ESI de Marseille Saint-Loup :

Il a en charge l'édition des documents à destination des contribuables et des différents services de la DGFIP relatifs aux traitements informatiques relevant de :

- la fiscalité personnelle (IR, TH, TF, ISF...)
- la fiscalité professionnelle (mises en demeure et AR associés notamment, CFE ...)

Au cours de l'année 2016, le service EIFI a intégré dans son organisation, l'impression des bulletins de paye des personnels de l'État relevant de divers services liaison-rémunération (mission confiée au dernier trimestre 2015).

Certifié AFNOR depuis 2008, le service EIFI a vu son troisième certificat triennal maintenu à la suite de l'audit de suivi N° 2 réalisé le 27 octobre 2016. Le volume de production de l'ESI de Marseille Saint-Loup passe, en 2016, **de 20 à 23 millions de plis**, hausse directement imputable à l'impression des 350 000 bulletins de salaires mensuels.

Avec 22 personnes, le service EIFI représente près de **25 % des effectifs de l'ESI Marseille Saint-Loup**.

L'ESI de Fort-de-France :

● L'atelier éditique de l'ESI de Martinique effectue des éditions récurrentes pour les départements de Guadeloupe, Guyane et Martinique. En 2016, le total des éditions s'élève à 831 635 dont 510 355 pour la Paye. Le reste constitue des éditions diverses notamment Hélios, PDFEDIT, ASP, RAR et Formations.

- Le nombre de mises sous pli est de 154 120.

L'ESI de Saint-Denis de La Réunion :

● L'atelier éditique est chargé d'éditer les bulletins de paye et documents associés (décomptes de rappel, déclarations fiscales) des administrations d'Etat implantées sur le territoire réunionnais, ainsi que certains documents Hélios (OTD CAF, fiches budgétaires, avis de remboursement...). En 2016, le volume d'éditions s'est élevé à 524 400 documents.

● Le service éditique procède par ailleurs à la mise sous pli de divers documents principalement au profit des services de la DRFiP Réunion et de leurs partenaires. 135 310 mises sous pli ont été effectuées en 2016.

L'ESI d'Ajaccio :

● L'atelier d'Ajaccio a assuré l'édition de bulletins de pensions jusqu'à fin septembre 2016.

● En 2016, 21 737 plis ont été édités et les échéances en matière d'édition ont toujours été respectées.

● La partie façonnage a mis sous pli l'ensemble des productions éditiques de l'ESI d'Ajaccio ainsi que des avis des sommes à payer en matière hospitalière pour le compte de la DRFiP 2A (4 620 mises sous pli).

● L'atelier éditique de l'ESI d'Ajaccio a arrêté son activité (restructuration) le 31 décembre 2016.

FOCUS 2016

- Maintien de la certification AFNOR de l'ESI Marseille Saint-Loup et prise en charge de l'impression des bulletins de salaires

La division exploitation

- **Au sein de l'ESI Marseille Saint-Loup, elle vise à assurer la disponibilité et respecter les plans de production**

Au sein de l'ESI de Marseille-Saint-Loup, la division de l'exploitation est assurée par les trois services suivants :

◆ **L'EAS GCOS** (Équipe d'Administration des Systèmes d'exploitation GCOS) a en charge la gestion système des quatre ESI Médoc Fiscal.

Les principales actions en 2016 ont notamment porté sur :

- la mise en exploitation des MESCA II, à puissance égale mais plus performants
- l'installation du socle 2012 pour Linux sur les serveurs de transfert de données (TxxA) en prévision de leurs remplacements en 2017.

◆ **L'exploitation GCOS**, assure l'ensemble de tous les traitements informatiques relevant de l'ESI, qu'il s'agisse de fiscalité personnelle (IR-TH-ISF-SIR-TOPAD) ou de fiscalité professionnelle (MÉDOC-Liasses fiscales-RFA-CET).

Les fichiers issus de ces traitements sont, soit à destination d'autres services (ESI, DD/DRFIP...), soit utilisés immédiatement pour les éditions (déclarations d'IR, CA3...) dans les différents ateliers éditiques des ESI (tout en continuant l'investissement dans la dématérialisation des états).

◆ **Le support à l'exploitation** intervient en amont et en aval des travaux d'exploitation et assure notamment l'assistance spécialisée pour les utilisateurs des applications de la FE et FP, en liaison avec les plateaux d'assistance et les centres de qualification.

Les travaux de fin d'année MEDOC (TFA) de la division exploitation et support de l'ESI Marseille St-Loup se sont déroulés sur la période du 5 au 7 janvier 2016. Ils ont requis l'implication des agents de l'Exploitation et Support pour la fiscalité professionnelle.

Cette année, la clôture comptable de la TVA est impactée par les premières restructurations des services.

Les agents de l'exploitation et support pour la fiscalité des particuliers de la division exploitation de l'ESI Marseille St-Loup ont été impliqués lors des travaux de réécriture pour les domaines FIP, IR, TH et les données de TOPAD afin de préparer l'environnement pour les émissions de l'année 2016, revenus 2015. Les premières réflexions sur le prélèvement à la source (PAS) sont engagées pour préparer les nouveaux traitements.

L'EAS a totalement rempli son rôle d'équipe à vocation nationale en menant à bien toutes ses missions d'administration système, de maintenance, d'harmonisation, de sécurité et d'assistance auprès des quatre exploitations dans un environnement multiple (GCOS, WINDOWS, UNIX, LINUX).

Le remplacement des mainframes GCOS par des machines de type MESCA II permet de consolider les acquisitions précédentes (VIRTUO, disques VNX2) avec une diminution de l'ordre de 15% de la consommation de CPU. Au final, plus de souplesse dans la planification des travaux d'exploitation.

FOCUS 2016

- **Mise en exploitation des nouveaux ordinateurs GCOS de type MESCA II**
- **Retour positif sur les nouveaux matériels (MESCA II, VIRTUO et VNX2) qui se traduit par des gains sur les temps de traitement des travaux de l'exploitation**

La sécurité des systèmes informatiques assurée par le SNS

● Mettre en œuvre les orientations du SSI en matière de sécurité

Les missions de secours et de sécurité des systèmes d'information confiées à l'ESI de Marseille Prado sont nationales et regroupées en deux pôles distincts constituant le SNS (site national de sécurité).

Secours des exploitations :

- Dans la continuité de la mise à niveau du site de Prado, les installations de climatisation ont été remplacées en 2016 et sécurisées par l'adjonction d'une redondance en la forme d'armoires à détente directe. Les deux salles serveur et la salle RIE sont désormais couvertes par ce dispositif.
- En complément du maintien en condition opérationnelle des plans de secours déjà existants et notamment de leur adaptation aux récentes évolutions matérielles et logicielles, **la validation des Plans de reprise d'activité (PRA) des ESI fiscaux** (Marseille, Nantes, Clermont et Reims) a été achevée début 2016.
- Le SNS assure de plus et depuis 2015, le secours d'une exploitation du ministère de la défense, dans le cadre d'une convention liant ce ministère à la DGFIP.
- **Depuis novembre 2016, le SNS dispose d'une délégation générale sur l'expertise et le pilotage des PRA des applications nationales.**
- Enfin, en 2016 et à l'instar de 2015, le SNS a fortement contribué aux chantiers nationaux relatifs à l'évolution et à la restructuration des exploitations, tant en termes de sécurisation qu'en termes d'évolutions matérielles et logicielles (et notamment la mise en place des DLM et l'étude du retrait des VTS).
- **En 2016, 113 exercices de diverses natures ont été réalisés, relatifs tant au MCO (Maintien en Condition Opérationnelle) des plans existants qu'à l'élaboration des nouveaux.**

● **Comme les années passées, deux exercices réels ont été réalisés avec l'ESI de Nevers courant juin et novembre 2016 afin de valider le plan de reprise d'activité du site avant le lancement de la campagne DPR.**

Protection du poste de travail et transferts sécurisés :

- **La solution antivirus (FSECURE) a été étendue en 2016 aux serveurs et postes de travail éditiques.**
- **Les certificats de signatures attribués dans le cadre de la généralisation du PESV2 ont poursuivi leur progression : 27 588 certificats vivants au 31/12/2016, soit une augmentation de 50% par rapport à 2015.** La procédure de décentralisation auprès des comptables locaux d
- **es contrôles d'habilitation des ordonnateurs a été généralisée fin janvier 2016.**
- Le SNS poursuit également son action de délivrance des certificats serveurs DGFIP, délivrance des certificats serveur, serveur/client et cachet pour les administrateurs de serveurs de la DGFIP (71 certificats délivrés par une autorité de certification (Ac) commerciale (Certigna, Thawte, GlobalSign), 89 certificats délivrés par l'Ac de l'IGC du Secrétariat général, 177 certificats délivrés par l'IGC du SNS pour divers projets internes, 16 certificats de cachet avec ou sans heure soit au total 353 certificats).
- L'application Escalé poursuit son évolution haussière (plus de 500 000 dépôts pour plus d'un million de téléchargements) et s'inscrit aussi bien dans le paysage interne de la DGFIP que dans ses relations avec les partenaires externes (plus de 30 000 utilisateurs - BALP et BALF).

FOCUS 2016

Participation du SNS à la sécurisation de l'offre nomade de la DGFIP :

Les images ISO des portables sur lesquels est installé une solution de cryptage sont conservées au SNS dans une application développée à cette fin. Au 31/12/2016, cette base comportait 1 308 séquestres.

Les connexions VPN des solutions mobiles sont également sécurisées par la délivrance d'un certificat machine par l'infrastructure de gestion de clés gérée au SNS. À titre d'illustration, plus de 8 300 certificats avaient été délivrés au 31/12/2016.

Acquisition des Données : numérisation des DAS 2 et des avenants SEPA, traitement des anomalies de la BNDP, FIDJI STOCK

● Les missions du pôle ADO de l'ESI de Marseille Saint-Loup et de l'ESI d'Ajaccio

La transition d'une « culture du papier » vers une « culture numérique » implique deux activités : la numérisation de documents papiers et la correction des données issues des applications numériques.

Les services ADO ont en charge ces deux activités au titre de quatre missions de la DGFIP.

● L'ESI de Marseille Saint-Loup

● La correction des données issues des applications numériques :

L'indexation des fiches hypothécaires (personnes physiques et morales, immeubles) en complément du travail effectué par les Services de Publicité Foncière avec l'application FIDJI Stock. **En 2016, le service a indexé 640 755 fiches, soit une hausse de 142 % par rapport à 2015.**

● Le traitement des anomalies d'adresse de la Base Nationale des Données Patrimoniales (BNDP) :

La BNDP centralise les données issues des applications FIDJI et MOOREA ainsi que les extraits d'actes correspondants pour restituer les informations aux services exerçant, notamment, des missions de contrôle et de recouvrement au moyen d'une consultation en ligne. L'ESI de Nevers, en charge de l'intégration de ces données, détecte les anomalies qui nécessitent une correction, puis le pôle ADO de l'ESI Marseille Saint-Loup a pour mission de retrouver les adresses des personnes physiques ou morales figurant sur les listes d'anomalies. **En 2016, le service a traité 94 000 anomalies, en hausse de 12 % par rapport à 2015.**

● L'installation en 2014 de la lecture automatisée des données (LAD) permet la numérisation des documents papier :

– La numérisation des déclarations annuelles de salaires (DAS), de catégorie 2, relatives aux honoraires, vacations, commissions, courtages, ristournes et jetons de présence, droits d'auteur et d'inventeur payés pendant l'année par les entreprises. **66 200 déclarations ont été numérisées en 2016 (en hausse de 30 % par rapport à 2015).**

– La numérisation des avenants SEPA que les particuliers adressent à l'ESI chaque jour.

Le contribuable qui veut changer de compte de prélèvement pour ses impôts saisit ses coordonnées bancaires sur le portail fiscal. L'ESI de Meyzieu imprime un formulaire et le lui envoie pour signature. Le pôle ADO reçoit ce document signé et le numérise. **Le service a traité 720 000 SEPA en 2016 (en hausse de 34 % par rapport à 2015).**

● L'ESI d'Ajaccio

L'ESI d'Ajaccio assure également des travaux d'indexation des fiches hypothécaires à l'aide de l'outil FIDJI-STOCK.

Au cours de l'année 2016, un peu plus de 417 000 fiches ont été indexées par l'ESI, qui participe ainsi tout comme l'ESI de Marseille Saint-Loup à la fiabilisation des données hypothécaires avec en cible, l'ouverture aux notaires de l'accès en consultation au fichier immobilier.

FOCUS 2016

En 2016, le service ADO de l'ESI Marseille Saint-Loup a acquis une deuxième machine NEOPOST ouvreuse de plis en provenance de l'ESI de Reims, témoignant ainsi de la coopération entre les ESI/DISI

Éléments statistiques 2016
Les repères d'activité

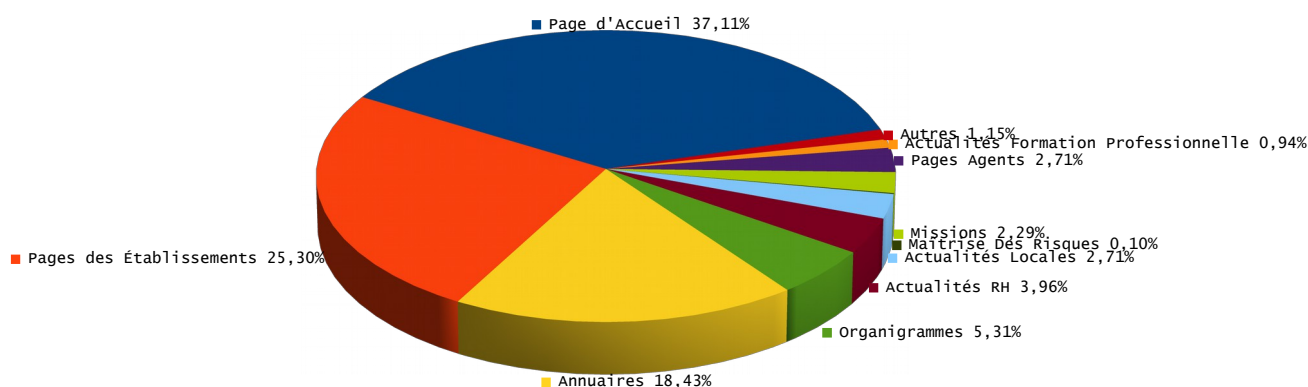
Éléments statistiques 2016

La consultation du site Ulysse DISI Sud-Est *

Pages les plus consultées	2014	2015	2016
Nombre total de requêtes de pages dont :	3 215 882	3 092 501	3 268 972
Pages Web consultées (pages html)	112 933	120 913	125 286
Notes, comptes-rendus, infos (documents au format .pdf)	7 640	7 744	10 833
Livret d'accueil, supports de réunions, diaporamas (fichiers ppt)	319	0	111

* Statistiques du serveur Web <http://disi130.intranet.dgfp>

Répartition des pages consultées



Rencontres des établissements universitaires dans le cadre de la promotion des carrières informatiques

	Visite au sein des établissements *	Participation à des forums étudiants/emplois	2016
ESI Ajaccio	0	0	0
ESI Fort-de-France	0	0	0
ESI Marseille Prado/Marseille Saint-Loup	3	1	4
ESI Montpellier	0	0	0
ESI Nice	1	0	1
ESI Saint-Denis de La Réunion	0	0	0
Total	4	1	5

*Lycée (BTS), IUT (DUT), Université, École Supérieure d'Informatique

Éléments statistiques 2016

L'assistance informatique au sein de la DiSI Sud-Est

L'assistance interne

Taux de résolution des incidents < 48H (CID)	Nb de cas ouverts		Nb de cas reçus		%	
	Inc. Pour info.		Inc			
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Ajaccio	9	11	457	305	74,43%	90,44%
Fort-de-France*	0	340	0	1 898	-	74,02%
Marseille Prado	118	54	2 154	1 906	93,20%	89,68%
Montpellier	3	8	3 746	3 001	78,92%	73,95%
Nice	175	97	2 898	2 410	83,10%	82,99%
Saint-Denis de La Réunion* **	0	306	0	146	-	95,21%
TOTAL	305	816	9 255	9 666	83,33%	80,16%

* : tous les incidents sont ouverts en local du fait de l'existence d'AT spécifiques

** : hors Mayotte qui n'utilise pas l'application ConcurSive

Taux de résolution des incidents < 24H (SIL)	Nb de cas ouverts		Nb de cas reçus		%	
	Inc. Pour info.		Inc.			
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Ajaccio	2	3	19	30	61,11%	82,76%
Fort-de-France	-	131	-	207	-	61,24%
Marseille Saint-Loup	0	0	101	83	94,62%	91,67%
Montpellier	0	11	257	191	90,83%	89,01%
Nice	1	0	195	122	88%	79,35%
Saint-Denis de La Réunion	-	6	-	11	-	81,82%
TOTAL	3	151	572	644	90,08%	78,18%

Taux de résolution N1 global : (selon ConcurSive) : AT Trésorerie	2014 (SAU)		2015 (AT Trésorerie)		2016 (AT Trésorerie)	
	Inc.	%	Inc.	%	Inc.	%
	Montpellier	6 238	58,32 %	7 516	36,89 %	8 060

Éléments statistiques 2016

Déploiement dans le cadre de l'opération W7 au 31/12/2016 (ASSET MANAGER)	PTA déployés avec Windows 7
DDFIP Alpes-de-Haute-Provence (04)	392
DDFIP Hautes-Alpes (05)	352
DDFIP Alpes-Maritimes (06)	2 162
DDFIP Aude (11)	736
DRFIP Provence-Alpes-Côte d'Azur (13)	3 123
DRFIP Corse et Corse du Sud (2A)	372
DDFIP Haute-Corse (2B)	369
DDFIP Gard (30)	1 227
DRFIP Languedoc-Roussillon et Hérault (34)	1 961
DDFIP Lozère (48)	251
DDFIP Pyrénées-Orientales (66)	946
DDFIP Var (83)	1 807
DDFIP Vaucluse (84)	925
DRFIP Guadeloupe (971)	589
DRFIP Martinique (972)	833
DRFIP Guyane (973)	310
DRFIP La Réunion (974)	1 043
DRFIP Mayotte (976)	100
DISI Sud-Est (D13)	398
DELEGATION Sud-Est Réunion (G13)	15
DIRCOFI Sud-Est (R13)	339
TOTAL	18 250

Bilan des activités conduites par les SIL	Visite LTI		Audit réseau		Installation réseau		Audit conseil	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
ESI Ajaccio (2A, 2B)	2	3	1	10	2	23	0	2
ESI Fort-de-France (971,972,973)	0	369	0	0	29	37	0	1
ESI Marseille (04,05,13*,84)	30	80	30	80	55	60	26	11
ESI Montpellier (11,30,34,48,66)	42	93	23	15	34	148	0	18
ESI Nice (06,83)	45	41	19	4	47	69	4	0
ESI Saint-Denis de La Réunion (974,976)	3	2	3	1	57	94	0	1
TOTAL	122	588	76	110	224	431	30	33

* y compris DIRCOFI

Éléments statistiques 2016

Productions éditiques

	Nb de productions nationales récurrentes		Nb de plis expédiés		Nb de plis édités	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Ajaccio	270 187	21 737	323 498	21 281	323 498	21 737
Marseille Saint-Loup	2 268 663	6 016 235	17 573 914	17 120 915	20 939 014	23 137 150
TOTAL	2 538 850	6 037 972	17 897 412	17 142 196	21 262 512	23 158 887

L'activité du Site National de Sécurité (SNS)

Données statistiques de l'activité du SNS

	2014	2015	2016
Nombre de certificats de signatures valides	10 855	18 809	27 588
Nombre de certificats agents valides (Chorus et messagerie sécurisée)	3 395	6 984	8 884
Nombre de certificats machines pour portables (VPN nomades)	3 409	5 196	8 391
Nombre d'audits sécurité systèmes (audits de vulnérabilités)	2	1	0
Image chiffrée des portables séquestrés au SNS	509	974	1 474
Évolution des habilitations ESCALE (volumes échangés en Go)*	5 947	8 622	10 506
Nombre d'exercices de secours (préparés, inopinés, validés ou réels)	13	41	113
Nombre d'exercices LINUX/SAMBA (DDRFP et ESI)	29	55	43

* Somme des volumes entrants et sortants

Acquisition de données (ADO)

	Ajaccio		Marseille St-Loup		Équipes de renfort	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
BNDP : corrections des anomalies						
Anomalies personnes sans adresse	-	-	83 903	94 256	-	-
Anomalies corrigées	-	-	84 363	94 092	-	-
LAD – DAS2						
Documents reçus	-	-	51 379	70 227	-	-
Documents transférés	-	-	50 585	66 134	-	-
FIDJI-STOCK						
Documents traités	-	417 614	265 029	640 755	-	992 574
LAD - Avenants SEPA						
Documents reçus	-	-	538 091	719 597	-	-
Documents transférés	-	-	537 937	719 597	-	-
TOTAL	-	417 614	1 611 287	2 404 658	-	992 574

Éléments statistiques 2016

Les effectifs de la DiSI Sud-Est

Au 31/12/2016	DiSI siège	ESI Ajaccio	ESI Marseille Prado	ESI Marseille St-Loup	ESI Montpellier	ESI Nice	Total
Administratifs	3	1	2	3	1	1	11
Chef d'exploitation		1		1			2
PSE						1	1
Analyste			2		3	4	9
Chef de projet			1				1
Total A+ =	3	2	5	4	4	6	24
A Administratifs	5			2			7
A PSE		4	7	9	3	2	25
Analyste		1	4		1	3	9
Chef de projet						1	1
Total A =	5	5	11	11	4	6	42
B Administratifs	2	1		5	3	1	12
B PSE		1	4		1	1	7
B Prog		6	11	14	9	14	54
B PAU		7	24	16	32	20	99
Monitrices				2			2
Total B =	2	15	39	37	45	36	174
C Administratifs	3	3	2	14	2	2	26
C PAU		1	5	9	10	1	26
C Agents de traitement		2		1			3
C Dactylo	3	2	1	17	1		24
AST				9			9
Total C =	6	8	8	50	13	3	88
TOTAL	16	30	63	102	66	51	328

La formation professionnelle

Au 31/12/2016	Pour mémoire 2015	2016
Formation continue ¹ <i>dont contractuel</i>	632,5	712,2
Préparation concours ou qualification *	79,5	117,5
Formation initiale * (<i>Liste d'aptitude de C en B et B en A</i>)	192	145
Total du nombre jours/agents, toutes formations confondues	904	974,7
Nombre d'agents ayant bénéficié d'une formation	261	226
Nombre d'agents ayant eu recours au DIF (<i>soit 111 heures</i>)	20 ²	5

¹Nombre de jours/agents

²Pour un total de 244,5 heures de DIF



**Direction des Services Informatiques du Sud-Est
9, Boulevard Romain Rolland
La Fauvière
13933 Marseille CEDEX 20**