GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction interministérielle
de la transformation publique

Accord-cadre interministériel relatif à la réalisation de prestations de conseil en stratégie, en organisation et transformation, en efficacité opérationnelle et en intelligence artificielle

Cas pratique lot 3 Conseil en efficacité opérationnelle

Numéro de consultation : AC_Conseil_2027

1. Cas n°1 du lot 3 : Optimisation du processus de paie des agents de l'état

1.1. CONTEXTE

La paie des agents publics constitue un processus critique au sein des administrations de l'État dont la prégnance s'accroît avec les enjeux d'attractivité et de pérennisation de certaines filières métier, mais aussi de tension sur le pouvoir d'achat.

Cette paie suit un processus qui s'inscrit dans un environnement réglementaire complexe, fortement encadré par le droit public, les règles budgétaires et les principes de la comptabilité publique dont un principe fondamental : la séparation entre l'ordonnateur et le comptable public.

Dans le cadre de la modernisation de la gestion publique, la Direction générale des Finances publiques (DGFiP) a déjà engagé des actions visant à améliorer la fiabilité et l'efficacité du processus de paie des agents publics : dématérialisation et simplification documentaires, renforcement du dispositif de contrôles, centralisation progressive de la paie…

Pour autant, des problématiques opérationnelles demeurent parmi lesquelles 3 majeures qui ont un fort impact sur les usagers (retards importants de paiement, absence de lisibilité et insécurité de la paie), et augmentent la charge de travail des agents ordonnateurs et comptables (erreurs de paie, retravail, sollicitations importantes des usagers) :

- Les pratiques encore significatives des acomptes
- Les problèmes d'indus
- La forte saisonnalité de la charge des Centres de paie de l'état

Dans ce contexte, la DITP souhaite accompagner la DGIF dans un programme d'amélioration significative du processus de paie portés au niveau des centres de paie en lien avec leurs ordonnateurs. Chaque centre de paie traitant l'ensemble des flux de paie issus de leurs ordonnateurs (primes, indemnités, temps partiel, etc.).

1.2. ATTENDUS

Votre mission est d'optimiser le processus de paie au sein d'un centre de paie, en collaboration avec un ordonnateur pilote, pour réduire la charge et les délais, puis de généraliser les bonnes pratiques à la vingtaine des centres de paie de la DGFIP.

L'exercice consiste à proposer une démarche globale et structurée d'accompagnement du centre de paie en lien avec un ordonnateur partie prenante de la mission et de passage à l'échelle porté au niveau de central.

L'accompagnement ne pourra pas excéder 4 mois.

2. Cas n°2 du lot 3 : Optimisation de la performance des SIP via l'IA

2.1. CONTEXTE

Les réformes intervenues dans le domaine de la fiscalité des particuliers (prélèvement à la source, déclaration automatique, suppression de la contribution à l'audiovisuel public, suppression de la taxe d'habitation sur les résidences principales) permettent à la DGFIP de recentrer les SIP sur leur cœur de métier, à savoir l'accueil généraliste et multicanal des usagers et les missions essentielles de gestion, à savoir le contrôle qualité des informations traitées, l'accompagnement des contribuables et la lutte contre la fraude.

La réussite de ce recentrage des SIP sur leur cœur de métier nécessite un décloisonnement accru des métiers au sein des SIP (entre les services d'accueil, d'assiette, et de recouvrement) et l'identification de nouvelles marges de manœuvre via l'automatisation et l'IA.

Dans ce contexte, la DITP souhaite accompagner la DGFIP dans un programme d'amélioration de la performance des SIP afin d'accroître leurs gains en efficacité (amélioration de la qualité de service) et en efficience (réduction de la charge).

2.2. ATTENDUS

Votre mission est d'améliorer la performance des SIP via notamment l'expérimentation d'une IA souveraine sur des cas d'usages métier réalistes, inducteurs de charge et/ou générateur de gain en termes de maîtrise des contrôles, puis généraliser les bonnes pratiques à l'ensemble des SIP de la DGFIP.

L'exercice consiste à proposer une démarche globale et structurée d'accompagnement et de passage à l'échelle porté au niveau de central. Votre proposition intégrera une première liste de cas d'usages potentiels.

L'accompagnement ne pourra pas excéder 6 mois.