

AIFE

18

RAPPORT ANNUEL DE
L'AGENCE POUR
L'INFORMATIQUE
FINANCIÈRE DE L'ÉTAT

L'année 2018 a été marquée par une volonté affirmée de modernisation de l'action publique. L'AIFE s'est inscrite dans ce mouvement, ce qui lui a notamment permis d'être parmi les 17 premiers lauréats du Fonds de Transformation de l'Action Publique (FTAP). Elle s'est également investie dans le Plan de Transformation Numérique de la Commande Publique (PTNCP) aux côtés de la Direction des Affaires Juridiques pour mener à bien plusieurs actions.

En 2018, l'AIFE a ainsi continué de proposer le recours aux leviers majeurs de transformation et de modernisation de la fonction financière : les processus et l'innovation technologique. Répondre à ces enjeux tout en maintenant la performance et la disponibilité de l'ensemble des applicatifs du système d'information Chorus a été un véritable défi. Cela a été rendu possible grâce à une volonté forte d'adaptation au contexte, comme par exemple la candidature aux appels à projets ou une adaptation de l'organisation interne pour davantage de proximité avec nos clients. Notre préoccupation première est en effet la satisfaction des utilisateurs et au travers de son enquête annuelle, l'AIFE a pu mesurer que le niveau de satisfaction global des utilisateurs du système d'information Chorus restait bon, et stable par rapport à 2017.

En 2018, l'AIFE a poursuivi la démarche participative associant l'ensemble des parties prenantes, à laquelle elle est attachée, ainsi que la recherche permanente du consensus qui fonde son action.

Régine Diyani, directrice de l'AIFE

L'AIFE a choisi cette année pour son rapport d'activité (dès le départ produit sous forme dématérialisée) une nouvelle formule plus sobre et plus éco-responsable, avec des textes raccourcis et un renvoi vers leurs articles liés sur son site web.



La facturation électronique : Chorus Pro

Une mise en place progressive

L'ordonnance du 26 juin 2014 a défini l'obligation pour les entreprises d'envoyer leurs factures de façon dématérialisée à toutes les entités publiques, dans un calendrier progressif entre le 1^{er} janvier 2017 pour les grandes entreprises et le 1^{er} janvier 2020 pour les microentreprises. L'échéance se rapproche donc !

Déployée à partir de janvier 2017, la plateforme [Chorus Pro](#) est devenue obligatoire au 1^{er} janvier 2018 pour les entreprises de taille intermédiaire (ETI). 27 millions de factures ont été reçues dans Chorus Pro en 2018. Par ailleurs, de nombreuses PME ont librement anticipé l'obligation d'envoi de leurs factures à la sphère publique de façon dématérialisée via Chorus Pro. 345 000 structures privées et 139 000 entités publiques ont échangé ces factures, principalement en mode API (plus de 18 millions d'appels API par jour atteints fin 2018) ou via des échanges EDI (15 millions de flux reçus en 2018) pour les fournisseurs ayant de gros volumes de factures. Une très forte croissance de tous ces volumes est attendue en 2019 avec le déploiement massif des PME. Le volume attendu pour 2019 est estimé à environ 50 millions de factures.

aife_officiel @aife_officiel · 22 janv. 2018
Rappel, bonnes pratiques sur l'utilisation de #choruspro et invitation à anticiper les prochaines échéances : communication efficace de @grandlyon_eco ! 🙌
economie.grandlyon.com/actualites/met...



6 4

aife_officiel @aife_officiel · 13 déc. 2018
L'AIFE était aujourd'hui 12/12 à la @FFB_29 avec @SanjeevanLedsum pour présenter #choruspro dans le cadre des marchés de travaux ! #OnTour



1 6

aife_officiel @aife_officiel · 5 févr. 2018
Prochains webinaires #choruspro cette semaine les 07/02 bit.ly/1erPasCP et 08/02 bit.ly/FTvxCP. Retrouvez l'ensemble des 8 webinaires de février avec détails et modalités d'inscription dans notre article : bit.ly/WFvCP



2 2

L'accompagnement et la communication

L'AIFE s'est beaucoup investi dans l'accompagnement des nouveaux utilisateurs de Chorus Pro, particulièrement des entreprises. Après un accompagnement des grands fournisseurs de la sphère publique en 2017, celui-ci s'est étendu tout au long de 2018 auprès des ETI et PME/TPE. En complément un accompagnement individualisé a été opéré par l'AIFE pour 58 entités publiques et privées. Plus de 120 réunions de suivi de ces entités ont ainsi été organisées et animées. Par ailleurs, l'AIFE se déplace à la rencontre des utilisateurs de Chorus Pro (entreprises et entités publiques) dans toute la France, avec un total de 56 déplacements (dont beaucoup sur le sujet des marchés de travaux) et plus de 4 000 participants ainsi touchés en 2018.

Des webinaires de formation sont par ailleurs organisés depuis 2017 afin de faciliter l'appropriation de l'outil par de nouveaux acteurs, publics comme privés. En 2018, l'AIFE a animé 93 sessions de webinaires, avec 7 000 participants formés, dont un peu plus d'un quart sur le thème des marchés de travaux. De nouveaux webinaires dédiés à la gestion des mémoires de justice ont également été initiés en 2018.

Les utilisateurs de Chorus Pro disposent du site de la [Communauté Chorus Pro](#) sur lequel ils peuvent trouver aisément toute l'information et la documentation utiles. L'AIFE a également mis en œuvre en 2018 une communication ciblée vers les utilisateurs nouveaux et futurs de Chorus Pro, et plus particulièrement les PME et TPE :

- nombreux échanges et communications avec les fédérations professionnelles notamment CPME, MEDEF, FFB, FNTF et Conseil supérieur de l'Ordre des experts-comptables ;
- petits-déjeuners pour les opérateurs de dématérialisation, les éditeurs de progiciels de gestion ;
- relations presse, interventions dans les médias ;
- communication sur les réseaux sociaux ;
- participation à des salons ou colloques majeurs...

Le support

aife_officiel @aife_officiel · 21 nov. 2018
 Une question ? Une demande de précision ? ou bien une suggestion ? Faites comme ces deux personnes et n'hésitez pas à passer au stand E07 (Pavillon 2.1) du @Economie.Gouv durant le #SMCL pour échanger sur #ChorusPro, le #dume ou la dématérialisation de la #CommandePublique



👍 🔄 📄 1

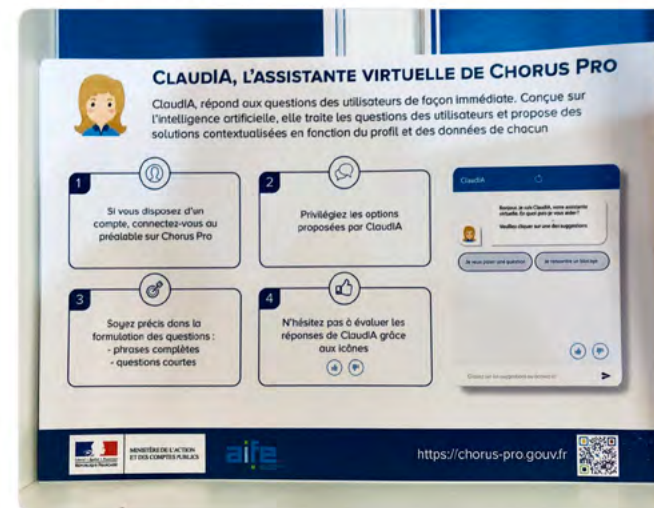
aife_officiel @aife_officiel · 26 nov. 2018
 Ce matin à #Bercy @Economie.Gouv 7ème point d'étape sur #choruspro avec les éditeurs et opérateurs de dématérialisation & les éditeurs de progiciels de gestion et d'ERPs. Salle pleine pour cet échange direct avec l'AIFE



👍 🔄 4 📄 7

Le support aux utilisateurs de Chorus Pro a été renforcé début 2018 grâce à l'intégration d'un robot conversationnel (chatbot), baptisé ClaudIA, qui s'appuie sur les technologies d'Intelligence Artificielle. ClaudIA améliore le service rendu aux utilisateurs de Chorus Pro en proposant un service de support disponible 24h/24 et 7j/7. Plus de 775 000 sollicitations ont été reçues par le support en 2018, soit le triple de 2017. ClaudIA a traité 72% de ces sollicitations sur l'année (avec un taux de 80% atteint en fin d'année).

aife_officiel @aife_officiel · 22 nov. 2018
 On ne laisse pas nos utilisateurs #choruspro démunis en cas d'éventuelles difficultés : notre assistante virtuelle #Claudia les aide dans leur parcours et si ça ne suffit pas, une intelligence bien humaine prend le relais via livechat puis support téléphonique ! #SMCL



👍 🔄 2 📄 3

aife_officiel @aife_officiel · 22 mars 2018
« La solution service-dume de @aife_officiel sera disponible dès le 3 avril et permettra de simplifier la réponse aux appels d'offres des marchés publics »
@Vcastella1 @GazetteEvent #dume



6 2

aife_officiel @aife_officiel · 12 mars 2018
Le service #DUME pour les acheteurs publics : Qu'est ce donc ? Comme cela fonctionne ? Quels avantages ? Les réponses dans notre animation ! #choruspro



2:00 290 vues 13 6

La dématérialisation de la commande publique

Le Service DUME

Le DUME, Document Unique de Marché Européen, est une déclaration sur l'honneur permettant aux entreprises d'attester de leur compétence, de leur situation financière et de leurs capacités lorsqu'elles répondent à un marché public. En France, ce document s'est substitué en 2018 aux DC1 et DC2 et remplacera courant 2019 le Marché Public Simplifié (MPS). Depuis le 1^{er} avril 2018, les acheteurs publics sont obligés d'accepter les DUME envoyés par voie électronique (eDUME).

La solution [Service DUME](#) a été mise en œuvre par l'AIFE au 1^{er} avril 2018, avec des services exposés (API) pouvant être implémentés directement dans les profils d'acheteurs, et un utilitaire permettant à un utilisateur de générer et de consulter des DUME de manière déconnectée.

Le plan de transformation numérique de la commande publique

Le Plan de Transformation Numérique de la Commande Publique (PTNCP) vise à moderniser et à rendre plus efficace la commande publique au bénéfice de tous. Il se décline en 5 axes et 19 actions. Parmi ces actions, celle posant le Cadre Commun d'Urbanisation de la Commande Publique (CCUCP) sur le périmètre de la transformation numérique, a été confiée à l'AIFE. Son objectif est de favoriser d'ici 2020 l'interopérabilité des systèmes d'information de la commande publique en proposant aux acteurs un cadre d'urbanisation. L'AIFE a engagé dès septembre 2018 une démarche de large concertation en ce sens, dont les travaux doivent s'achever au cours de l'année 2019.

CHORUS

Cœur historique du Système d'Information Chorus, les applications Chorus et Chorus Formulaires sont destinées aux acteurs de la fonction financière de l'Etat, au sein des ministères et des directions réglementaires. Chorus permet d'assurer depuis 2012 l'ensemble des fonctions budgétaires et comptables de l'État, ainsi que la production des comptes de l'État certifiés par la Cour des comptes dès 2012.

Ces applicatifs ne cessent toutefois d'évoluer depuis lors. Le partage des besoins, la recherche du consensus et l'association des représentants des utilisateurs à la prise de décision constituent les principes directeurs du dispositif de gouvernance des évolutions du système d'information Chorus. Sur la base d'un cycle annuel, les évolutions proposées par les utilisateurs sont analysées dans le cadre de groupes de travail associant les ministères, les directions réglementaires et l'AIFE, et dont le mode de fonctionnement a été renforcé depuis 2017.

Une part significative des évolutions arbitrées dans le cadre du cycle 9 (année 2018) porte sur l'optimisation du processus de gestion de la dépense (dans le cadre de la dématérialisation généralisée des engagements juridiques et des factures), l'enrichissement et la rationalisation de l'offre de restitutions de pilotage et opérationnelles, la gestion des tiers, les recettes non

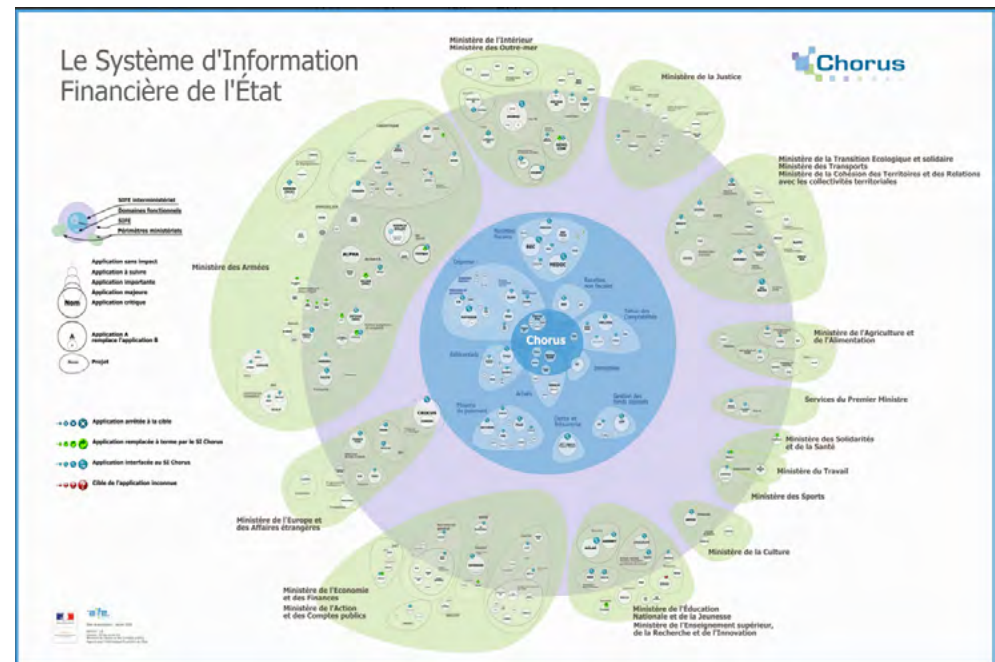
fiscales, la gestion des actifs, et la tenue du référentiel immobilier et des habilitations, ainsi que sur la tenue des comptabilités.

Par ailleurs, dans le cadre d'un groupe de travail dédié, un exercice d'expression de besoins en matière décisionnelle a été mené en 2018. Il conduit aujourd'hui en un plan d'action en termes d'amélioration de l'existant, d'extension des sources de données, de réflexion sur les indicateurs de suivi, et d'expérimentation de nouveaux outils décisionnels.

Au cours de l'année 2018, les contrats de progrès des ministères de l'Agriculture, de l'Intérieur, des Affaires Etrangères, de la Transition Ecologique et Solidaire ont fait l'objet d'un travail de révision.

LE SIFE

Le Système d'Information Financière de l'Etat (SIFE) est actuellement constitué d'environ 250 applications de diverses natures. L'AIFE, en sa qualité de maîtrise d'ouvrage déléguée du SI Chorus, a poursuivi la démarche de simplification et de rationalisation du paysage applicatif, avec la mise à jour des contrats de progrès ministériels.



INNOVATION : LE RECOURS A L'IA S'ETEND

IzIA rejoint ClaudIA

Le support aux utilisateurs de Chorus a évolué et intègre, depuis septembre 2018, une Intelligence artificielle baptisée IzIA, destinée aux supports ministériels de proximité ou centraux. Ce chatbot est directement inspiré de ClaudIA mis en œuvre pour Chorus Pro. Grande différence, outre son nombre beaucoup plus restreint d'utilisateurs, il s'adresse ici à des utilisateurs quotidiens (car membres des supports ministériels) et se concentre par conséquent sur l'aide à la résolution d'erreurs pouvant être rencontrées dans certaines transactions.

Fonds de transformation de l'action publique (FTAP) : l'IA et les chatbots

L'AIFE est un des 17 lauréats du 1^{er} appel à projets du fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP), engagé dans le cadre du programme Action Publique 2022. Le projet proposé par l'AIFE comporte 6 chantiers, au bénéfice à la fois des usagers et des agents. Par exemple, un chantier concerne la mise en œuvre d'un nouveau chatbot, pour renseigner les fournisseurs de la sphère publique sur l'état de leurs factures et de leurs paiements.



Un autre chantier mené par l'AIFE consiste dans le recours à l'Intelligence Artificielle (machine learning) pour améliorer le contrôle des factures de la commande publique en s'appuyant sur les résultats des contrôles précédents, enregistrés depuis 2012. Ce projet, démarré en septembre 2018 avec un pilote expérimental, la Direction Régionale des Finances Publiques de Bretagne, pourrait être appelé à se généraliser à l'horizon 2020-2021. Les premiers résultats sont prometteurs : le système permet de détecter plus sûrement les irrégularités potentielles tout en contrôlant moins de factures. Ce nouveau mode de contrôle des factures de la commande publique, en s'appuyant sur un modèle prédictif des demandes de paiement à contrôler en fonction de leur profil de risque, devrait devenir une innovation essentielle contribuant très concrètement à l'amélioration du processus de contrôle des dépenses de l'État. Il permettra également un travail des agents à plus haute valeur ajoutée.

La plateforme mutualisée d'exposition des services API de l'État et de la sphère publique

En exposant plus d'une centaine d'API à destination de 2000 partenaires totalisant 18 millions d'appels par jour, la plateforme API de Chorus Pro a permis à l'AIFE d'acquérir une expérience très importante au sein des administrations sur ce sujet central. C'est sur la base de ce constat et du partage d'expérience avec les entités utilisatrices de cette première plateforme, que l'AIFE a mis en œuvre et déployé une nouvelle plateforme d'API mutualisée, qui pourra également accueillir des API de fournisseurs de services hors du SI Chorus. Le projet visant à ouvrir cette plateforme de gestion des API, baptisée PISTE, a été lancé en 2018 dans le cadre du Plan de Transformation Numérique des ministères économiques et financiers.

L'objectif de l'AIFE est d'offrir une plateforme API à l'état de l'art en haute-disponibilité, offrant un haut niveau de service et permettant notamment de tenir la volumétrie cible de Chorus Pro et de *service DUME* attendue en 2020. Par ailleurs, la plateforme permet également l'exposition d'API, publiques ou non, proposées par des fournisseurs de services hors Chorus Pro ou *service DUME*, et est ainsi en mesure de répondre aux exigences posées dans le cadre de la démarche AP2022 et de se positionner comme la plateforme d'API Management (exposition des API mais aussi gestion des statistiques et de la documentation) des Ministères économiques et financiers.

D'ores et déjà, au-delà du premier expérimentateur, le SCN guichet entreprises, d'autres entités comptent l'utiliser comme la DILA.

PISTE : Plateforme d'Intermédiation des Services pour la Transformation de l'Etat



Le soutien à l'économie inclusive

L'AIFE a été le tout premier partenaire à mettre en place le dispositif [Acces Inclusive Tech](#), (coentreprise d'insertion sur les métiers du numérique en France) qui propose de remettre le pied à l'étrier à des jeunes en difficulté d'insertion professionnelle grâce au numérique. L'AIFE a intégré en 2016 une clause sociale dans son marché de renouvellement de la maintenance du Système d'Information Chorus. Le ou les prestataires retenus devaient ainsi inclure un mécanisme d'insertion de personnes en difficulté et c'est dans ce cadre qu'a été réalisée l'intégration dans l'équipe de maintenance de collaborateurs en cours de réinsertion sociale. Ainsi, cinq collaborateurs, recrutés en CDD de 18 mois, ont ainsi été accueillis par l'AIFE en octobre 2016 sur des fonctions de tests logiciels de non-régression

Acces s'est chargée de leur recrutement en évaluant à la fois les difficultés des candidats, leur motivation, leurs capacités potentielles, et, compte tenu du contexte de l'AIFE, leur appétence pour l'informatique. Les cinq collaborateurs recrutés de fin 2016 à mi 2018 ont travaillé à la mise en œuvre de tests logiciels. Le bilan est très positif. Quatre des cinq collaborateurs ont depuis lors retrouvé un CDI ou suivent une formation diplômante. La démarche a donc été reconduite fin 2018 avec six nouveaux collaborateurs qui leur ont succédé et sont actuellement présents à l'AIFE.



Les chiffres clés

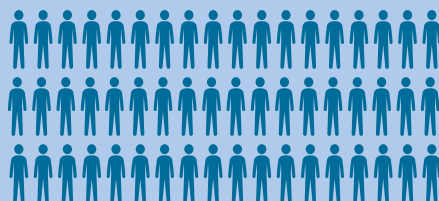
22 000

UTILISATEURS DE
CHORUS (CŒUR)

+ de

36 000

UTILISATEURS
DE CHORUS
FORMULAIRES



162 000

UTILISATEURS
DE CHORUS DT



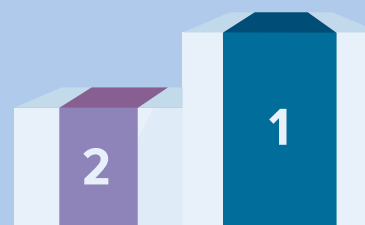
27 MILLIONS
DE FACTURES TRAITÉES EN 2018
PAR CHORUS PRO

EN 2018

+ de **10 MILLIONS**
D'ACTES DE DÉPENSES
RÉGLÉS PAR CHORUS



ONT ÉCHANGÉ
VIA CHORUS PRO



STRUCTURES
PUBLIQUES

139 000

STRUCTURES
PRIVÉES

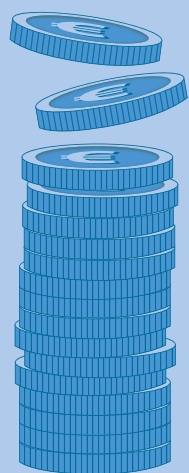
345 000

775 000
SOLLICITATIONS
ONT ÉTÉ REÇUES
PAR LE SUPPORT
CHORUS PRO



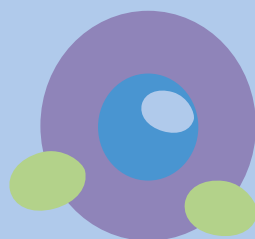
72 %

DES SOLLICITATIONS
ONT ÉTÉ TRAITÉS
AUTOMATIQUEMENT
GRÂCE À CLAUDIA



223
MILLIARDS
D'EUROS
de montant des
paiements dans
Chorus

(hors avance aux collectivités locales)



250

APPLICATIONS
de diverses natures au sein du
SYSTÈME D'INFORMATION
FINANCIÈRE DE L'ÉTAT

1,4 MILLIONS

Dossiers de Consultation Électronique (DCE)
ont été téléchargés par les opérateurs économiques
(500 000 en mode authentifié, 900 000 en mode non authentifié)

SUR PLACE

120 000

offres ont été déposées
sous forme électronique

242 000

MISSIONNÉS
ONT ÉTÉ REMBOURSÉS
PAR CHORUS DT
ET CHORUS

