MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE

Liberté
Égalité
Fraternité

Agence pour l'informatique
financière de l'État

Rapport d'activité 2021
Agence pour l'informatique financière de l'État

AIFE
FINANCES
PUBLIQUES

Sommaire

Éditorial 4

Les produits et services de l'AIFE 6

Faits marquants 2021 7

La facturation électronique 8

Chorus Pro : l'outil de dématérialisation des fournisseurs de la sphère publique 8

La facturation électronique interentreprises : démarrage du projet 11

De nouveaux services pour la commande publique 13

La Transformation Numérique de la Commande Publique (TNCP) : des travaux préparatoires aux premières réalisations concrètes 13

PLACE : des évolutions techniques, fonctionnelles et réglementaires 16

Des produits innovants 17

PISTE 17

CAPTCHÉtat 18

Des assistants virtuels plus performants et étendus à plusieurs services 19

Des améliorations pour les utilisateurs ministériels 21

Chorus Cœur et Chorus Formulaires 21

Les outils décisionnels 26

CHORUS CAN 27

CHORUS DT 28

La performance interne 29

Le système de management de la qualité (SMQ), gage de conformité 29

L'expérience utilisateur et l'accessibilité au cœur des travaux de l'AIFE 30

La sécurité, enjeu majeur des systèmes d'information de l'AIFE 30

Les chiffres clés des produits et services de l'AIFE en 2021 31

Les données clés de l'AIFE 32

L'enquête de satisfaction AIFE 2021 32

Les hommes et les femmes de l'AIFE 32

Le budget de l'AIFE (hors masse salariale) 32

L'organisation de l'AIFE 33

Éditorial

« Le cœur de métier de l'AIFE consiste à maintenir en conditions opérationnelles de fonctionnement les systèmes d'information qu'elle gère et à les faire évoluer pour en améliorer la performance et pour profiter des opportunités technologiques. À ce titre, elle a en 2021 réalisé, sans dégradation du service aux utilisateurs, une montée de version technique majeure de Chorus.

Elle a aussi pour mission de porter et mener à leur terme des projets majeurs dans le domaine budgétaire et comptable et plus largement de la dématérialisation des marchés, de la commande publique et de la facturation. En 2021, deux projets majeurs ont été lancés : la migration du cœur Chorus vers une solution S/4HANA et le portail public de facturation électronique des entreprises. Parallèlement, les travaux pour simplifier la commande publique se sont poursuivis.

L'innovation technologique est par ailleurs un enjeu clé pour l'AIFE, afin de garantir l'intégrité et le développement de ses solutions. Elle ouvre des opportunités pour améliorer et faire évoluer son offre, pour mieux répondre aux besoins comme pour alléger les tâches des gestionnaires. L'innovation permet à la fois de s'adapter aux orientations gouvernementales et d'anticiper les évolutions des usages des parties prenantes, à travers la robotisation, l'ergonomie, l'intelligence artificielle ou le pilotage par la donnée.

En 2021, l'AIFE a mis à la disposition des ministères des produits innovants (un captcha souverain, un traitement automatisé de certaines dépenses à caractère récurrent). Elle a développé des RPA (robots), expérimentés par des ministères, pour traiter des tâches à moindre valeur ajoutée. Elle a créé un groupe thématique pour porter les projets innovants.

En cette deuxième année de crise sanitaire, l'agence a démontré sa capacité à poursuivre ses missions et projets, mais aussi à adapter ses services, notamment son offre de formation au travers de sessions à distance et de webinaires.

Le nombre des solutions développées par l'AIFE, pour répondre aux besoins de l'État en matière de SI financiers, couvre aujourd'hui un spectre très large, tant sur le plan fonctionnel que métiers : le cœur de la gestion budgétaire et comptable de l'État, les frais de déplacement des agents publics, les différentes dimensions de la commande publique et de la facturation électronique, la mise à disposition d'API. Cet élargissement de l'offre de service va de pair avec un accroissement considérable des parties prenantes qui utilisent les différents produits et services de l'agence : du cercle initial des ministères aux opérateurs économiques, en passant par l'ensemble de la sphère publique.

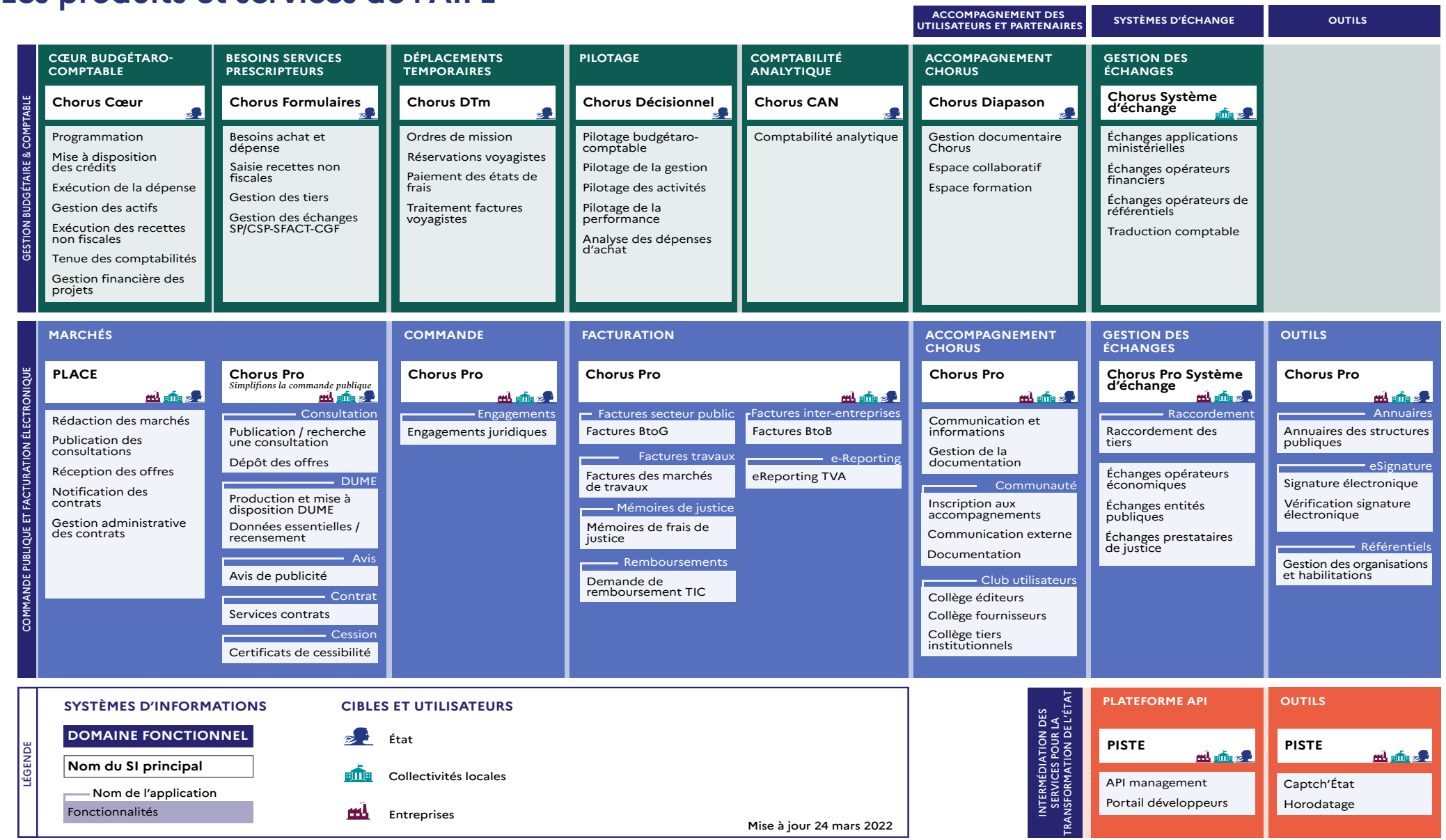
L'AIFE délivre aujourd'hui ses produits et ses services à plus de 1,4 million d'utilisateurs et a ainsi franchi un cap en termes d'activité.

Dans ce contexte, elle s'est attachée en 2021, via les SI qu'elle maintient et développe, à fournir à l'ensemble de ses utilisateurs un service permanent, stable et de qualité, à conforter les acquis en recherchant l'amélioration de la performance des solutions, à poser les jalons des évolutions futures de son offre de produits et de service, en concertation avec l'ensemble de ses parties prenantes.

L'AIFE s'appuie pour cela sur l'expérience, les savoir-faire et la complémentarité des compétences des femmes et des hommes qui la composent. Ils seront précieux pour poursuivre dans les années qui viennent la trajectoire d'amélioration continue et soutenue de l'offre de service Chorus comme pour porter les nouveaux enjeux de l'agence. »

Armelle Degenève, Directrice de l'Agence pour l'informatique financière de l'État

Les produits et services de l'AIFE



Faits marquants 2021

Refonte de la gouvernance des évolutions

un format ramassé de groupes thématiques (GT)

un nouveau GT innovation

Améliorations pour les utilisateurs ministériels

1er usage de l'automatisation (RPA) pour l'envoi des bons de commande Chorus aux fournisseurs

comptabilisation automatique des Demandes de Paiement pour certaines dépenses

facilitation de la constatation du service fait

nouvelle ergonomie et nouvelles fonctionnalités de Chorus DT

nouveaux modèles de comptabilité analytique pour le ministère des Armées

Nouveaux services pour les utilisateurs des applicatifs de la commande publique

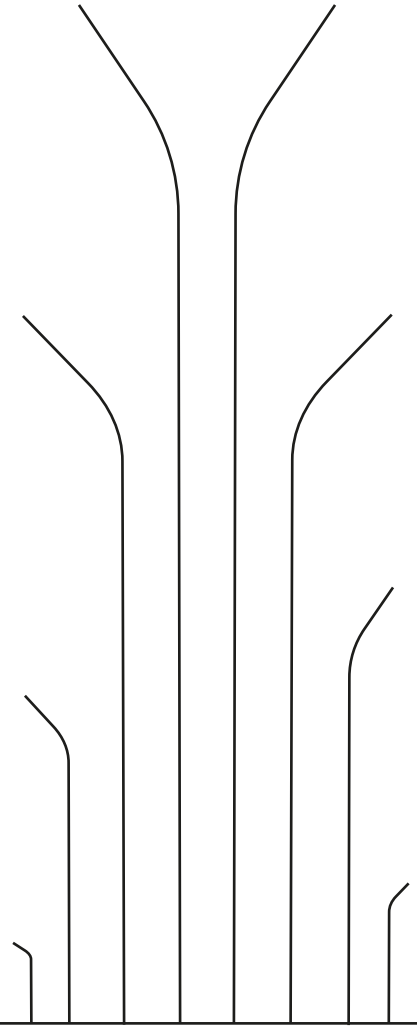
Plateforme externalisée pour DUME et PLACE

Signature électronique

Projet de facturation électronique interentreprises

cadrage et préfiguration

diffusion des spécifications externes



Évolutions de Chorus

décision de migration de Chorus Cœur vers la solution S/4HANA

mise à niveau majeure réalisée avec succès

Émergence et développement de produits innovants

une diversification du recours à la plateforme PISTE (API)

la création du premier CAPTCHA souverain (Captch'État)

des assistants virtuels plus performants et sur un périmètre plus large

Produits et services adaptés à la crise sanitaire

évolution de l'offre de formation en situation hybride

Performance interne renforcée

audit de suivi du système de management de la qualité certifié ISO 9001 réalisé avec succès

travaux d'automatisation des tests pour améliorer la productivité

sécurité

La facturation électronique

Chorus Pro : l'outil de dématérialisation des fournisseurs de la sphère publique

La dématérialisation des factures est devenue obligatoire pour toutes les entreprises fournissant les administrations publiques (État, collectivités locales et établissements publics) depuis le 1er janvier 2020. La plateforme Chorus Pro a été construite et déployée par l'AIFE, entre 2016 et 2020, pour répondre à cette obligation législative. Elle intègre également les échanges dématérialisés des frais de mémoires de justice par les experts et les demandes de remboursement des taxes sur les produits énergétiques et le gaz naturel gaz pour les agriculteurs.

Chorus Pro : 2021, l'année de tous les records !

En 2021, le volume de factures dématérialisées traitées par Chorus Pro a été de plus de 68 millions de factures (soit une croissance de 25% par rapport à l'année 2020, première année d'ouverture de la plateforme à toutes les entreprises, fournisseurs des entités publiques). Cette croissance concerne tous les mois de l'année 2021, avec un record en décembre où plus de 6,7 millions de factures ont été traitées.

Depuis l'ouverture du service début 2017, ce sont donc désormais plus de 200 millions de factures dématérialisées qui ont été traitées par Chorus Pro.

En 2021, 730 000 entreprises ont envoyé au moins une facture à la sphère publique, via Chorus Pro. Les modes de transmission diffèrent selon la taille des entreprises. La moitié des factures a été envoyée en EDI (Échange de Données Informatisé), principalement par les grandes entreprises et les entreprises de taille intermédiaire (ETI). 14% des factures ont été transmises en mode API (Application Programming Interface - interface de programmation), à travers un progiciel de gestion, et 36% ont été saisies directement en mode portail, en majorité par les entreprises de plus petite taille (PME et les TPE).

Par ailleurs, même si les formats UBL (pour les envois en EDI) et PDF restent très largement majoritaires, la principale progression en matière de format concerne le format Factur-X. qui passe de moins de 1% à plus de 2% des factures, soit de 400 000 à plus de 900 000 factures en 2021.

La gouvernance des évolutions : une instance de pilotage mutualisée (IPM) plus représentative

L'année 2021 a été l'occasion de lancer un nouveau cycle des évolutions de Chorus Pro (cycle 5) pour tenir compte des besoins exprimés par les utilisateurs dans le cadre de l'instance de pilotage mutualisée (IPM), organe de gouvernance représentatif de l'ensemble des parties prenantes, c'est-à-dire des représentants de la sphère publique (collèges État, collectivités territoriales et établissements publics), de la sphère privée à travers les trois collèges du club Chorus Pro (voir ci-après) et du Forum National de la Facturation électronique (FNFE-MPE).

Ce nouveau cycle s'appuie sur les thématiques retenues en fin de cycle 4 : gestion des rejets, facturation intra sphère publique et autres évolutions.

L'IPM a lancé un appel à propositions en début d'année, centré sur les thématiques identifiées. 25 demandes d'évolutions, issues de ces propositions ont été retenues dont par exemple 18 sur le seul sujet très attendu de l'amélioration et de la clarification de la gestion des rejets. Présentées en juin 2021 par les demandeurs, elles seront analysées lors d'ateliers de travail planifiés sur le second trimestre 2022.

Par ailleurs, le club Chorus Pro a intégré fin 2020 l'Instance de Pilotage Mutualisé (IPM) afin de renforcer l'écoute et la prise en compte des attentes des entreprises dans le processus des demandes d'évolutions. Pour sa première année de participation à ce processus, le club a largement contribué au cycle 5 de l'IPM en portant un peu plus de la moitié (13 sur 25) des demandes instruites dans la première phase de ce cycle.

Ce club, lancé à l'automne 2020, est réservé aux entreprises fournisseurs des entités publiques et leurs intermédiaires. Il a pour objectif d'être à l'écoute au plus près des besoins des utilisateurs Chorus Pro et de proposer un réseau d'échange ouvert et convivial. Il est structuré en trois collèges : les fournisseurs, les éditeurs de logiciels et opérateurs de dématérialisation, les tiers institutionnels (experts-comptables, fédérations professionnelles…). En 2021, le club a connu une croissance du nombre de ses membres de 82%, atteignant fin 2021 environ 2 000 membres.

L'accompagnement : un enjeu demeuré essentiel

L'accompagnement, mis en place depuis 2017 à destination des entreprises basculant dans l'obligation de dématérialisation de leurs factures, s'est renforcé depuis 2020 avec l'arrivée massive des microentreprises pour les aider à résoudre de la façon la plus adaptée les difficultés auxquelles elles pouvaient être confrontées. Dans le contexte de crise sanitaire, l'AIFE n'a pas pu poursuivre les déplacements sur le territoire à la rencontre des utilisateurs de Chorus Pro. Le dispositif d'accompagnement a donc été aménagé avec une démultiplication des actions réalisées à distance, tel que l'accompagnement personnalisé en mode « classe virtuelle » qui s'est ajouté aux formations en mode webinaires, déjà organisées depuis 2017.

En 2021, l'AIFE a ainsi animé 89 sessions de webinaires permettant la formation de 3 883 participants (dont 1 098 agents publics et 2 785 fournisseurs), avec un taux de satisfaction global de 93%. Ces formations étaient réparties en huit thématiques couvrant l'ensemble des fonctionnalités de Chorus Pro. L'AIFE a aussi organisé en 2021 des classes virtuelles auprès de 659 entreprises, dont 77% de PME ou de microentreprises.

Le nouveau portail Chorus Pro : fin des travaux préparatoires

En 2021 des travaux importants ont été menés afin de faire largement évoluer le Portail Chorus Pro, autour des objectifs suivants :

- Améliorer l'ergonomie et simplifier le langage utilisé ;
- Accroître l'accessibilité ;
- Améliorer la fiabilité et les performances : limiter les indisponibilités et répondre à l'accroissement de l'usage tout en préservant la qualité de service ;
- Simplifier les processus d'inscription et de gestion des structures ;
- Faciliter l'intégration de nouvelles fonctionnalités, notamment issues de la Transformation Numérique de la Commande Publique et anticiper la généralisation de la facturation électronique interentreprises.

« Le portail Chorus Pro marque une évolution majeure permettant de répondre à une forte attente en termes de simplification (ergonomie, langage utilisé, gestion des organisations privées et publiques, etc.) et aux adaptations indispensables pour permettre l'intégration des besoins à venir (refonte de la facturation pour les marchés publics de travaux, extension à la facturation interentreprises et à la transformation numérique de la commande publique, etc.) »

Patrick SLONINA, responsable division Chorus Pro, délégation dématérialisation de la commande publique, facturation électronique et systèmes d'échange.

La facturation électronique interentreprises : démarrage du projet

L'obligation de dématérialisation de l'ensemble des factures s'est inscrite en 2021 dans un cadre juridique très structurant, à travers l'ordonnance n° 2021-1190 du 15 septembre 2021 relative à la **généralisation de la facturation électronique dans les transactions domestiques interentreprises** (B2B) et de la transmission de données de transactions (B2B international, B2C et données relatives au paiement).

Les entreprises assujetties à la TVA en France devront émettre, transmettre et recevoir des factures sous forme électronique, dans leurs transactions avec d'autres assujettis à la TVA et transmettre les données de facturation, ainsi que les données de transaction, à l'administration fiscale.

Cette nouvelle obligation concernera d'ici 2026 toutes les entreprises assujetties à la TVA. En réception, la facturation électronique s'appliquera à partir du 1er juillet 2024 à l'ensemble des assujettis. En transmission, elle sera mise en œuvre de façon progressive : pour les grandes entreprises à partir du 1er juillet 2024, pour les entreprises de tailles intermédiaires (ETI) à partir du 1er janvier 2025, puis pour les petites et moyennes entreprises (PME) et microentreprises à partir du 1er janvier 2026. Le déploiement des obligations relatives aux autres données de transaction (e-reporting) suivra le même calendrier.

La réforme concerne l'ensemble des entités soumises à TVA, pour un volume annuel estimé de deux milliards de factures par an.

La réforme s'articule autour de quatre objectifs principaux :

- **Renforcer la compétitivité des entreprises** grâce à la diminution de la charge administrative de création, d'envoi et de traitement des factures au format papier ainsi qu'à la sécurisation des relations commerciales ;
- **Faciliter les déclarations de TVA** par le préremplissage ;
- **Lutter contre la fraude fiscale** et diminuer l'écart de TVA au moyen de recoupements automatisés ;
- **Permettre la connaissance au fil de l'eau de l'activité des entreprises** afin de favoriser un pilotage fin des actions du Gouvernement en matière de politique économique.

La France s'inscrit à travers cette réforme dans une transformation déjà en œuvre dans plusieurs pays, notamment au sein de l'Union européenne.

La contruction et le déploiement par l'AIFE d'un portail public de facturation constituent un enjeu clé pour mener ce projet

Le projet de mise en œuvre de facturation électronique interentreprises est porté, dans ses différentes dimensions, par la Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP), et plus particulièrement par une direction de projet dédiée.

Dans ce cadre, l'AIFE a été chargée de la construction du portail public de facturation, qui jouera un rôle clé dans le dispositif, et s'inspirera de la solution déployée de 2017 à 2020 pour la facturation électronique des entités publiques (Chorus Pro).

Le portail public de facturation assurera la fonction d'annuaire, permettant le routage des factures, et concentrera la transmission des données de facturation et de transaction à l'administration fiscale. Il sera également à la disposition des entreprises qui le souhaitent, en complément des plateformes de dématérialisation partenaires privées, pour l'émission ou la réception de leurs factures.

En liaison avec la DGFiP, l'année 2021 a été consacrée au cadrage du projet dans toutes ses dimensions, en s'appuyant sur une concertation étroite et régulière avec les entreprises et les fédérations professionnelles, les éditeurs et les opérateurs de dématérialisation.

Les travaux ainsi menés ont permis de diffuser une première version des **spécifications externes** de la solution cible, publiée en septembre 2021, puis une deuxième version enrichie en décembre.

Ces spécifications définissent le contexte et les objectifs de la facturation électronique, son cadre réglementaire, la description fonctionnelle de la solution ainsi que les formats portant sur les flux d'échange en e-invoicing et e-reporting. L'annuaire et les protocoles de raccordement sont également détaillés dans ce document.

Pour plus d'informations :

https://www.impots.gouv.fr/facturation-electronique-entre-entreprises-et-transmission-de-donnees-de-facturation

https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/documentation/facturation-electronique-interentreprises/

« Ce projet, caractérisé par son ampleur et sa complexité, s'inscrit dans la continuité de la généralisation de la facturation électronique pour les fournisseurs de la sphère publique, mise en œuvre avec succès entre 2017 et 2020. Il s'appuiera très largement sur l'expérience de Chorus Pro opéré par l'AIFE. »

Sabrina HUE, responsable Division facturation électronique et Fabrice CHALEARD, directeur de projet facturation électronique, délégation dématérialisation de la commande publique, facturation électronique et systèmes d'échange.

De nouveaux services pour la commande publique

La Transformation Numérique de la Commande Publique (TNCP) : des travaux préparatoires aux premières réalisations concrètes

Le projet de **Transformation Numérique de la Commande Publique** (TNCP) vise à dématérialiser totalement la chaîne de la commande publique.

Ce projet s'inscrit dans le cadre de la stratégie « État-Plateforme » et du plan national de transformation de la commande publique 2017-2022, avec le concours du Fond de transformation de l'action publique. Il est porté conjointement par la Direction des affaires juridiques (DAJ) du ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance, la Direction des achats de l'État (DAE) et l'AIFE, en concertation avec l'ensemble des acteurs de la commande publique, privés (éditeurs, opérateurs économiques) comme publics (acheteurs publics).

Les objectifs

Le projet TNCP a pour objectif de **simplifier la vie des acheteurs publics et des entreprises, notamment dans les démarches administratives et réglementaires, et de faciliter l'accès aux marchés publics aux entreprises**, notamment les plus petites d'entre elles. Il a également pour objectifs d'optimiser les performances achat des entités publiques et de garantir la traçabilité et la sécurité des opérations et des échanges via un socle d'interopérabilité.

Pour cela, une offre de services numériques permettant une dématérialisation de bout en bout de la chaîne de la commande publique, en interconnectant les profils d'acheteurs utilisés par les acheteurs publics et les opérateurs économiques, sera mise en œuvre. À terme, l'ambition est également d'interconnecter les profils d'acheteurs avec les autres systèmes d'information de la chaîne de la commande publique (ex : gestion financière, contrôles, archivage…).

« La TNCP, c'est le développement d'une nouvelle économie des marchés publics, devenue entièrement numérique, capitalisant sur la donnée, plus sûre et plus performante en matière d'achats et au bénéfice d'une plus grande transparence de la commande publique. »

Eliah MOREL, responsable division Commande Publique, délégation dématérialisation de la commande publique, facutration électronique et systèmes d'échange.

Les réalisations de 2021

La conception et la construction des premiers services de la TNCP ont démarré en 2021 avec :

- la définition d'une architecture technique cible du socle d'interopérabilité de la TNCP ;
- le déploiement du **service Signature Electronique en mai 2021** ;
- la conception et la réalisation des services de **publication des consultations et du portail d'accès unique aux consultations**. Dix ateliers de conception et de développement ont été conduits, 20 nouvelles APIs développées. Les spécifications externes ont été partagées avec des éditeurs de profils d'acheteurs afin qu'ils puissent s'y raccorder. Ces services seront déployés pour les utilisateurs à partir de septembre 2022 ;
- La conception et la réalisation du service de l'émission des **avis de publicité**, avec la conduite de 20 ateliers de co-conception en partenariat avec la Direction de l'information légale et administrative (DILA), la DAJ, des acheteurs publics, et les représentants des supports habilités à recevoir des annonces légales, et la conception de sept nouvelles API répondant à 25 fonctionnalités. Ce service sera mis en production au premier semestre 2022.

Par ailleurs, une animation et une concertation de l'écosystème ont été menées par la DAJ et l'AIFE afin de présenter les nouvelles solutions et d'accompagner les éditeurs.

Les perspectives

Outre les services de publication des consultations, de portail d'accès unique aux consultations et d'avis de publicité, les travaux menés en 2021, en concertation avec les partenaires concernés, préparent l'ouverture, courant 2022 également, des services de **création et de modification du contrat**, ainsi que du service de **dématérialisation des certificats de cessibilité**.

En résumé

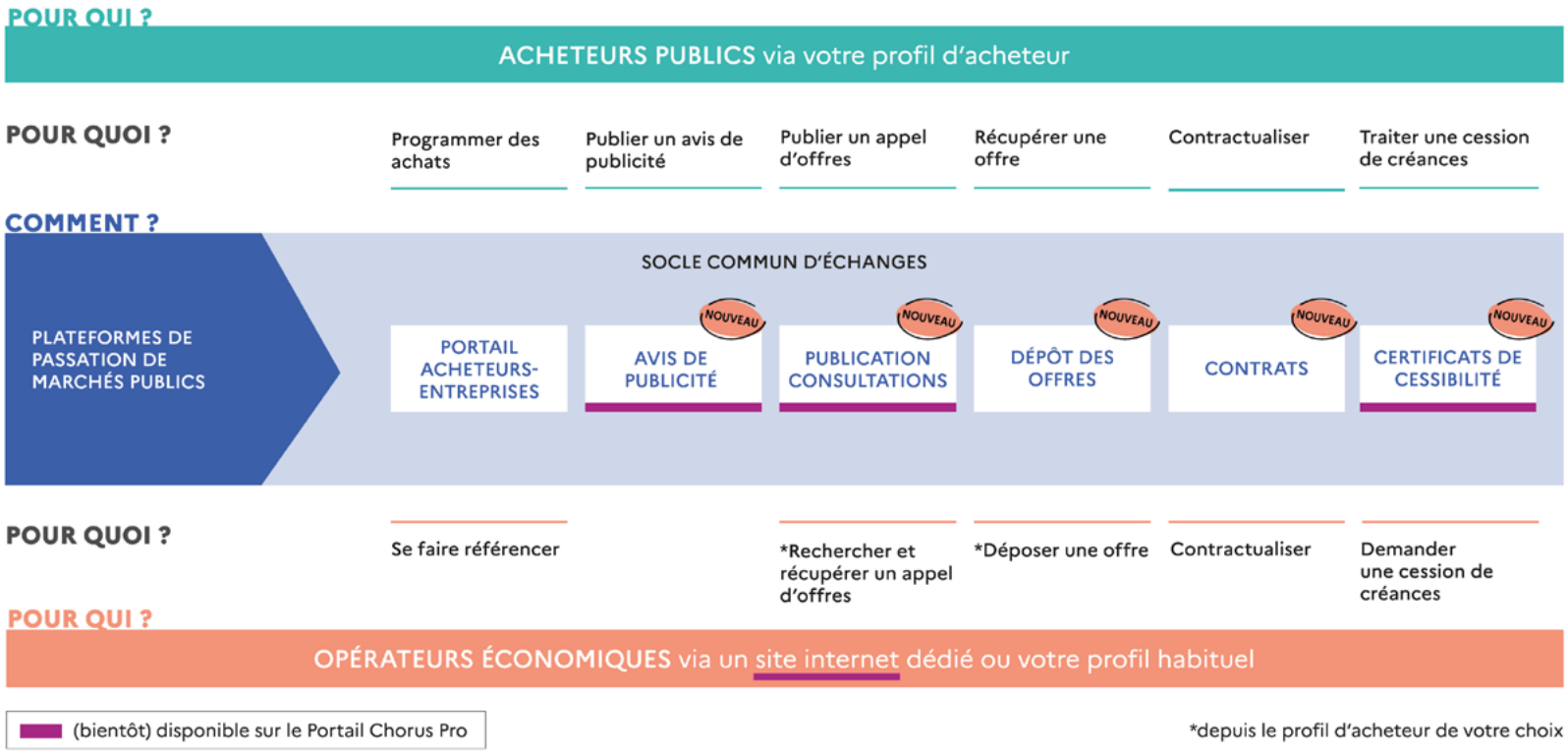
LA VALEUR AJOUTÉE DE LA TNCP

Simplifions la commande publique

Un socle de services métiers commun à l'ensemble de l'écosystème de la commande publique.

L'entreprise au cœur du dispositif au travers d'interfaces unifiées.

Une performance achat renforcée au profit des acheteurs et des politiques publiques.



PLACE : des évolutions techniques, fonctionnelles et réglementaires

En amont de la chaîne dématérialisée de la dépense, la plateforme des achats de l'État (PLACE) est la solution avec laquelle les acheteurs publics et les entreprises échangent et dialoguent électroniquement pour la passation et l'attribution des marchés publics.

« Le déploiement de PLACE s'est poursuivi sur l'année 2021 avec l'inscription de nombreuses entreprises Avec un taux de de réponses dématérialisées qui atteint désormais 97,5% (versus 97,1% en 2020). »

Sébastien FOUASNON, responsable division SI Marchés, délégation dématérialisation de la commande publique, facturation électronique et systèmes d'échange.

La plateforme PLACE a basculé sur une nouvelle infrastructure fin mai 2021 puis une nouvelle version a été déployée en décembre 2021.

Cette nouvelle version marque plusieurs évolutions majeures :

- Évolution de la gestion de l'accès à l'interface PLACE-CHORUS ;
- Recueil du consentement en conformité avec le RGPD ;
- Intégration du bouton « Je donne mon avis » à la fin du parcours de dépôt d'offre ;
- Évolution de l'interface PLACE-APPACH ;
- Évolution du service de chiffrement/déchiffrement ;
- Mise en œuvre d'un indicateur « Made In France » ;
- Nouveaux CCAG MOE (ORME) ;
- Nouveau silo dans PLACE pour le déploiement de l'UCANSS (Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale) ;
- Évolution des hauts et pieds de page de PLACE selon la nouvelle charte graphique de l'État.

L'activité de PLACE a été, malgré des difficultés ponctuelles induites par les travaux d'évolution[1], extrêmement dynamique en 2021.

Fin 2021, 4 104 entités d'achat représentées par 21 154 agents publics (+18% en un an), d'une part, et 262 869 entreprises (+6,5% par rapport à fin 2020), d'autre part, étaient enregistrées sur la plateforme PLACE.

37 839 consultations ont été publiées durant l'année 2021, en croissance de 14% sur un an, et 164 753 offres ont été déposées sous forme électronique, soit une hausse de 8,5% par rapport à l'année 2020.

1 Les travaux sur PLACE en 2021 ont généré des indisponibilités, totales ou partielles, ou des instabilités de la plateforme. Celles-ci ont été identifiées et ont donné lieu à information, et dans la mesure du possible, à des solutions en articulation étroite avec la direction des achats de l'État.

Des produits innovants

PISTE

Depuis 2019, l'AIFE gère la plateforme sécurisée d'API Management PISTE (pour « Plateforme d'Intermédiation des Services pour la Transformation de l'État »), au profit des acteurs publics désirant publier des services API.

Une API (« Application Programming Interface ») est une interface normalisée qui permet à une application informatique d'offrir des services et des fonctionnalités à d'autres applications, en échangeant automatiquement des données en temps réel, de façon totalement transparente pour l'utilisateur.

PISTE constitue aujourd'hui l'outil commun pour la publication des API des ministères économiques et financiers et est également proposée à la communauté interministérielle.

En 2021, de nombreuses évolutions ont été mises en œuvre, dans le but de renforcer ses niveaux de services et proposer des fonctionnalités à valeur ajoutée, pour les utilisateurs et les partenaires exposant leurs API, notamment :

- Un nouveau format (Open API 3) pour les contrats de service ;
- La refonte du graphisme du portail ;
- La simplification de l'accès à de nouvelles API pour les utilisateurs ;
- L'ajout de nouvelles fonctionnalités d'administration pour les partenaires exposant leur API ;
- Le renforcement de l'architecture existante…

Plusieurs nouveaux partenaires ont par ailleurs rejoint PISTE en 2021 : ministère de la Justice, Cour de cassation, SI Logement (ministère de la Transition écologique).

Aujourd'hui PISTE c'est :

- Entre 20 et 30 millions d'appels chaque jour ;
- Plus de 8 300 applications créées ;
- Plus de 7 000 utilisateurs ;
- Dix partenaires externes ayant choisi de publier leurs services API sur PISTE ;
- 58 API de l'AIFE et 31 API de partenaires publiées sur la plateforme.

CAPTCHÉtat

Le Captcha a pour rôle principal de s'assurer qu'il y a bien derrière l'écran un véritable utilisateur et non pas un robot informatique. C'est, concrètement, le petit module qui s'affiche au démarrage d'un service web et demande d'identifier et de sélectionner des images de bus, de ponts, de voitures, de recopier des lettres déformées ou encore de réaliser une addition.

L'AIFE a mis en œuvre début 2021, dans le cadre de PISTE, son propre Captcha dénommé « **CaptchÉtat** », dans le but d'offrir une alternative souveraine à Google reCaptcha, qui n'était pas utilisable sur un portail public comme PISTE. Ce Captcha consiste en la recopie d'une chaîne de caractères, apparaissant sous forme d'image avec une alternative sonore, pour permettre l'accessibilité.

L'objectif était aussi de proposer un outil mutualisé et ouvert à toutes les entités publiques, fonctionnant par API, pour faciliter son intégration par les portails applicatifs et favoriser son évolutivité, tout en offrant une solution techniquement efficace et respectueuse des standards d'accessibilité.

Concrètement, « CaptchÉtat » a été développé à partir d'outils basés sur de l'Opensource et le service est mis à disposition des consommateurs sous forme d'API REST.

Ses premiers utilisateurs (hors AIFE) sont « Service public », « inscription électorale » et « recours gracieux permis de conduire ».

« Le développement de CaptchÉtat est une très bonne illustration de la capacité de l'AIFE à innover rapidement et de manière agile, en transformant une contrainte réglementaire en opportunité. »

Michel TRAISNEL, responsable division Systèmes d'Échanges, délégation dématérialisation de la commande publique, facturation électronique et systèmes d'échange.

Des assistants virtuels plus performants et étendus à plusieurs services

Depuis quelques années, l'AIFE a doté ses applications d'assistants virtuels (chatbots), robots logiciels utilisant des technologies d'intelligence artificielle pour dialoguer avec les utilisateurs. En 2021, trois applications du SI Chorus utilisent ces solutions :

- Chorus Pro, avec le chatbot « **ClaudIA** » ;
- Chorus Cœur et Chorus Formulaires avec « **IZIA** » ;
- Chorus DT, avec « **IAnis** ».

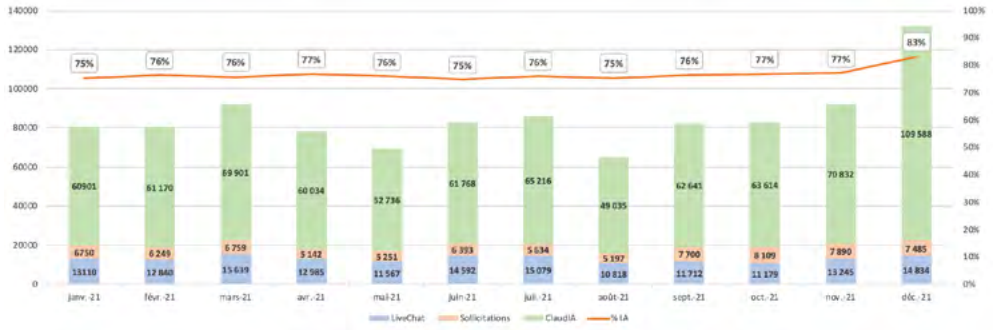
ClaudIA

À l'été 2021, le chatbot ClaudIA, développé initialement par l'AIFE, a migré vers une solution standard hébergée en mode cloud (solution « SopraSteria Alive Intelligence »), ce qui permet de bénéficier d'un outil plus performant et plus évolutif.

La mise en place d'un « masterbot », c'est-à-dire d'un pilote de plusieurs bots, permet aujourd'hui d'orienter automatiquement la conversation avec l'utilisateur vers le meilleur service capable de répondre à sa demande, soit vers le chatbot s'il est capable de répondre correctement à la question, soit vers le « Livechat » qui propose une mise en relation directe avec un conseiller support.

Au dernier trimestre 2021, 150 scénarios et 230 connaissances ont été mis à jour pour préparer l'arrivée du nouveau portail Chorus Pro ouvert en février 2022.

En 2021, **plus d'un million de sollicitations ont été adressées au support Chorus Pro** : 787 000 ont été traitées automatiquement par ClaudIA (77% des sollicitations), 157 600 ont donné lieu à des conversations LiveChat, et 78 600 sollicitations ont généré des tickets déposés sur la plateforme.



Détail mensuel des sollicitations du support Chorus Pro en 2021

IZIA

En 2021, plusieurs évolutions majeures ont été mises en œuvre sur IZIA. En avril, un lien direct sur IZIA a été créé pour Chorus Formulaires permettant le lancement direct du chatbot sans devoir passer, comme précédemment, par l'extranet DIAPASON.

Les principales évolutions à fort impact utilisateur (notamment l'upgrade SAP ou le chantier Service Fait Présumé / Service Fait assisté) ont été documentées dans IZIA et un espace d'assistance et d'aide aux utilisateurs a été mis en place lors des diverses évolutions de Chorus, y compris avant leur déploiement, afin d'annoncer et d'expliquer les changements à venir (ergonomie, corrections…). Un suivi des difficultés et des anomalies rencontrées par les utilisateurs après ces évolutions a été partagé dans cet espace.

De nouveaux domaines ont également été déployés en 2021 au sein d'IZIA : interface, enquête de satisfaction, tiers, restitutions…

Enfin, courant 2021, des travaux ont été conduits afin de préparer la migration de l'actuelle version spécifique d'IZIA vers la version standard en mode cloud, à l'identique de ce qui a été fait en 2021 pour ClaudIA. La bascule est intervenue en tout début 2022.

En 2021, **37 840 sollicitations ont été adressées aux équipes de support Chorus**, dont **26 878** ont été traitées automatiquement par IZIA (soit 71%) et **10 962** ont donné lieu à des tickets envoyés au support et traités manuellement.

« La performance croissante des assistants virtuels que l'AIFE généralise peu à peu sur l'ensemble de ses services, permet au support de se concentrer véritablement sur les problèmes majeurs qui nécessitent une assistance humaine personnalisée. »

Catherine TORRES, responsable du support, délégation à l'accompagnement, à la transformation et à la modernisation.

Des améliorations pour les utilisateurs ministériels

Chorus Cœur et Chorus Formulaires

La migration de Chorus Cœur vers la solution S/4 HANA est lancée

Le principe de migration de Chorus Cœur vers la nouvelle solution S/4HANA de SAP a reçu l'**avis favorable du Comité d'Orientation Stratégique en septembre 2021** et a été validé par le ministre chargé des Comptes publics.

En s'appuyant sur cette décision, l'AIFE a engagé fin 2021 la démarche de concertation avec les ministères pour finaliser le calendrier du projet ainsi que les modalités de sa gouvernance et de la participation des ministères. Plusieurs principes ont été retenus afin de limiter les risques du projet :

- La migration s'effectuera à structure organisationnelle constante sans refonte des paramètres structurants fondamentaux de Chorus ;
- Des travaux de réingénierie de certains processus métiers, pilotés par les ministères, seront conduits en vue d'une mise en œuvre éventuelle ultérieure dans Chorus ;
- L'amélioration de l'ergonomie de certaines transactions majeures de Chorus, grâce à l'utilisation de la technologie « FIORI », sera recherchée. La sélection des transactions concernées et la conception de leur nouvelle ergonomie feront l'objet d'échanges avec les ministères en amont de la migration.

Le calendrier prévisionnel du projet, validé par la communauté interministérielle, prévoit un **début des travaux au second semestre 2022 pour une mise en production en mai 2024.**

« La migration vers S/4HANA est un projet structurant. Du point de vue des utilisateurs, il apportera une modernisation visible de l'interface. Du point de vue technique et applicatif, il sécurisera la robustesse et la réactivité du SI. »

Denis LAMBERT, responsable CHORUS, délégation Applications de l'État et infrastructures transverses.

Une évolution technique structurante a été réalisée en 2021

Des mises à jour techniques importantes de Chorus devaient être réalisées préalablement à la migration vers S/4HANA. Ce projet d'upgrade, lancé en septembre 2020, s'est achevé le 14 juillet 2021, dans le respect du calendrier et du budget prévus, sans impact visible pour les utilisateurs hormis une modernisation du portail Chorus apportant une meilleure facilité d'utilisation.

Cette mise à jour réussie de Chorus constitue un socle technique solide qui va faciliter la future migration vers S/4HANA.

L'innovation au service de l'efficience : l'utilisation du RPA

Un premier usage de RPA (Robotic Process Automation), inspiré d'une expérimentation ministérielle, a été mis en place en 2021 pour automatiser l'envoi par mail des bons de commande Chorus aux fournisseurs, actions jusque-là réalisées manuellement par des utilisateurs de Chorus.

Après une phase pilote débutée en juillet 2021, ce service a été progressivement déployé dans différents services de six ministères. Fin 2021, cinq robots envoyaient ainsi chaque jour entre 600 et 800 bons de commande de façon totalement automatisée.

Le déploiement de cette solution va se poursuivre en 2022 dans les services ministériels qui le souhaitent.

Le périmètre initial, circonscrit aux bons de commande générés à partir de demandes d'achat issues de Chorus Formulaires, sera étendu en 2022 aux demandes d'achat issues d'applications ministérielles et aux bons de commande générés sans demande d'achat préalable.

La comptabilisation automatique des demandes de paiement (DP) sur certaines dépenses

Dans le cadre du Fonds de transformation de l'action publique (FTAP), l'AIFE a mené un premier projet permettant d'optimiser les contrôles des factures de la commande publique grâce à l'intelligence artificielle, en améliorant la détection des irrégularités constatées. Cette solution déployée partiellement avec succès en 2020 a été généralisée début 2021.

Dans la continuité de ce 1er projet, l'automatisation du traitement de certaines dépenses a été expérimentée au printemps 2021, avant d'être plus largement déployée début 2022. Ce sont plus de **9 000 factures par mois dont les demandes de paiement peuvent être aujourd'hui automatisées,** sur des périmètres de dépenses à très faible risque et encadrés réglementairement (fluides et télécommunications). Cette révolution dans le processus de dépense de l'État a été rendue possible par des avancées technologiques du SI Chorus, mais aussi réglementaires, à travers les arrêtés relatifs à la dématérialisation, au service fait présumé et à l'ordre de payer périodique.

La facilitation de la constatation du Service Fait

Le « Service Fait » est la base du paiement en matière de comptabilité publique : un paiement ne peut être effectué que lorsque le service a été exécuté.

La mise en place partielle en 2021 dans Chorus et Chorus Formulaire d'un nouveau « Service Fait Assisté », permettant de partager des informations de facturation clé et générant automatiquement une proposition de Service Fait, a permis de réduire significativement le volume et le temps d'échange entre les acteurs afin d'accélérer le traitement des factures. Ainsi, en 2021 ce sont **plus de 12 000 propositions de « Services Faits Assistés » qui ont été réalisées chaque mois.**

« La capacité d'innovation de l'AIFE et son dynamisme contribuent à l'amélioration permanente du Système d'Information Chorus, grâce à des innovations technologiques mises au service des utilisateurs ministériels. »

Quentin COUVREUR, responsable FTAP, délégation Applications de l'État et infrastructures transverses

Une offre de formation adaptée à la crise sanitaire

Afin de s'adapter aux conséquences de la crise sanitaire, l'AIFE a répondu aux besoins de formation des agents des ministères via des sessions de formation en distanciel. 37 sessions ont été dispensées en 2021.

Ces sessions ont permis de former un grand nombre de participants (2 800 agents) selon des modalités allégées et de résorber ainsi les retards de formations enregistrés par les ministères qui ne faisaient pas appel à l'AIFE mais à leurs propres réseaux de formateurs. Ces sessions ont recueilli un taux de satisfaction élevé, de 83%, à rapprocher de celui des formations Chorus en présentiel supérieur à 90%.

La refonte de la gouvernance des évolutions

La gouvernance des évolutions de Chorus s'est poursuivie en 2021 avec les ministères et les directions réglementaires. Le comité interministériel des évolutions du 3 juin 2021 a validé les demandes d'évolution priorisées par les groupes thématiques qui s'étaient réunis de septembre 2019 à avril 2021 dans le cadre du cycle 11 des évolutions de Chorus.

Au total, 21 demandes ont été retenues parmi lesquelles l'enrichissement de plusieurs restitutions budgétaires (Chorus cœur et infocentre) visant à faciliter le pilotage par les services ainsi que des évolutions de Chorus Formulaires destinées à améliorer le travail au quotidien des services prescripteurs de la fonction financière.

2021 a été l'occasion de tirer le bilan des travaux réalisés au cours des deux précédents cycles d'évolution et de faire évoluer la gouvernance avec :

- Un allègement de la comitologie, à travers la fusion du groupe thématique « Dépense » et du « Groupe permanent des experts » en un groupe thématique unique dédié aux évolutions du système d'information, dont la présidence a été confiée à M. Senèze, inspecteur général des finances, et le secrétariat au ministère de l'Intérieur ;
- Une plus grande place accordée à l'innovation à travers la création d'un nouveau groupe thématique « innovation » (voir encart). Le secrétariat en est assuré par l'AIFE.

Le groupe thématique « pilotage » a été maintenu pour traiter des besoins de pilotage et/ou d'analyse des données financières pour les acteurs ministériels. Il est présidé par le ministère des armées et son secrétariat est assuré par le ministère de la Culture.

Un nouveau GT innovation

Le groupe thématique « innovation » s'est réuni pour la première fois en décembre 2021 au Bercy LAB, dans un lieu propice aux échanges et au partage d'idées novatrices.

Ce tout nouveau groupe est destiné à partager les innovations issues d'initiatives ministérielles et/ou de l'AIFE, d'évaluer l'intérêt suscité par les cas d'usage présentés ainsi que leur capacité à être généralisés au sein de la communauté interministérielle.

Trois grands thèmes ont donné à lieu à des échanges riches et ouverts lors de ce premier rendez-vous, les API, les robots (RPA) et la « datavisualisation » des données.

L'urbanisation du SIFE

Sur l'année 2021, les travaux d'urbanisation du SIFE pilotés par l'AIFE ont été marqués par l'aboutissement d'un important chantier de raccordement à Chorus mené durant 3 ans avec le ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères. Le projet CROCUS, système d'information de gestion des dépenses et des recettes des représentations de la France à l'Étranger, qui a remplacé l'ancienne application COREGE, a constitué l'opportunité pour le ministère et la Direction Spécialisée des Finances Publiques à l'Étranger de simplifier un grand nombre de processus en s'appuyant sur une dématérialisation de l'ensemble des actes et un déploiement de la carte achat pour les dépenses de faible montant. Le volet raccordement à Chorus a concerné la mise à disposition des crédits, la dépense, les recettes non fiscales et la comptabilisation des régies à l'étranger. La généralisation de l'application CROCUS à l'ensemble des postes à l'étranger a eu lieu début 2022.

Les contrats de progrès signés durant l'année avec les ministères des armées, de l'Intérieur, de la transition écologique et de la Justice ont permis d'actualiser le paysage applicatif du Système d'Information Financière de l'État. Parallèlement, l'offre de services interfaces s'est enrichie de nouvelles APIs : Tiers, RIB, demandes d'achats, bâtiment/terrain, offrant ainsi aux applications ministérielles de nouvelles modalités de dialogue avec le SI Chorus.

« Chorus est un système d'information qui n'a pas cessé d'évoluer depuis sa mise en production en 2012, dans une logique de partage des besoins et de recherche du consensus, en associant étroitement les représentants des utilisateurs à la gouvernance des évolutions. »

Rachid OUARRAQI, responsable de la gouvernance des évolutions Chorus et Chorus Pro, délégation pilotage et cohérence transverses

Les outils décisionnels

Les outils décisionnels de Chorus mettent à disposition des ministères un large éventail de restitutions couvrant les domaines fonctionnels gérés dans Chorus, en particulier sur le budget, la comptabilité générale, les dépenses, les recettes non fiscales. Environ 150 restitutions sont ainsi destinées à la gestion et au pilotage de l'activité sur de grands volumes de données.

En 2021, cette offre a été étoffée sur le domaine de la comptabilité générale, afin d'en faciliter l'usage par les ministères. **Une nouvelle offre de « self-service BI »** a ainsi été introduite, basée sur le progiciel éprouvé « **SAP BusinessObjects** ». Cette offre va permettre aux ministères de traiter par eux-mêmes certains besoins d'analyses, directement dans Chorus, et de produire des restitutions et des tableaux de bord sur mesure. L'AIFE a lancé en 2021 un groupe de travail interministériel sur ce domaine, afin d'accompagner cette nouvelle approche.

Par ailleurs, différents chantiers de maintenance préventive et évolutive ont été réalisés en 2021, dont la mise en œuvre d'une API sur l'entrepôt de données Chorus pour alimenter un tableau de gestion destiné aux services prescripteurs utilisant Chorus Formulaires. Autres chantiers menés à bien en 2021, la bascule de la solution « Chorus Outil Décisionnel Achats » (ODA) destinée aux missions achats vers SAP BusinessObjects, ainsi que la montée de version des logiciels décisionnels pour assurer la pérennité du système d'information.

« La nouvelle offre de self-service BI permet de mieux répondre aux besoins d'autonomie des utilisateurs ministériels en matière d'analyse et de restitution. »

Denis BESCHE, responsable décisionnel, délégation « Applications de l'État et infrastructures transverses

CHORUS CAN

Fondée sur la comptabilité générale, la comptabilité analytique a pour objet de mesurer les coûts d'une structure, d'une fonction, d'un projet, d'un bien produit ou d'une prestation réalisée et des produits afférents, en vue d'éclairer des décisions d'organisation et de gestion. Ses objectifs sont centrés sur la maîtrise des coûts et sur l'amélioration de la performance, l'analyse rétrospective devant permettre une démarche prospective.

L'offre de service de Comptablité ANalytique (Chorus CAN) permet aux entités ministérielles volontaires d'être accompagnées dans leurs démarches et de bénéficier d'une solution mutualisée intégrée avec la comptabilité générale tenue dans Chorus.

En 2021, **deux nouveaux modèles analytiques** ont été mis en œuvre avec le **ministère des Armées**, ce qui porte à 12 le nombre de modèles en service. Parallèlement, un **prototype de modèle** a été défini avec la **Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP)** pour ses propres besoins. Les travaux ont démarré sur ces sujets en fin d'année.

Enfin, l'AIFE a initié en 2021 la migration des sept modèles initiaux de la solution CAN arrivant à obsolescence vers une nouvelle version plus pérenne basée sur le progiciel Board, mise en œuvre en 2020. Deux modèles ont d'ores et déjà basculé vers cette nouvelle version de Chorus CAN.

CHORUS DT

Chorus Déplacements Temporaires (Chorus DT) est l'application interministérielle de gestion des déplacements temporaires des agents de l'État ainsi que des intervenants ponctuels (invités, jurys,….). Totalement intégré à Chorus et en « zéro papier », cet outil permet de créer les ordres de mission et les états de frais, d'acheter en ligne un titre de transport, de l'hôtellerie et de la location de véhicule. Il permet également de soumettre une demande de déplacement temporaire à validation, via un circuit électronique d'approbation.

Dès fin 2020 et surtout en 2021, **Chorus-DT a fait peau neuve.** Une nouvelle ergonomie a été proposée aux utilisateurs, de nouvelles fonctionnalités sont venues enrichir la solution.

Évolution très attendue, Chorus-DT est maintenant disponible sur smartphone : un utilisateur peut initialiser une demande de mission ou faire une demande de remboursement en y joignant directement les photographies de ses pièces justificatives. Les responsables peuvent également approuver une mission depuis leur téléphone mobile et ainsi confirmer très rapidement une réservation de train ou d'avion.

La crise sanitaire a bien évidemment directement impacté l'activité de Chorus-DT, compte tenu des prestations que traite l'application. La volumétrie des actes a été réduite de manière importante, sans pour autant disparaître, pendant les périodes de confinement, puis de télétravail renforcé (diminution d'un tiers de l'activité par rapport à 2019, année avant COVID).

Ainsi en 2021, Chorus DT a géré un peu plus d'un million d'ordres de mission pour un montant total d'états de frais de 168 millions d'euros et 203 000 missionnés concernés par un état de frais (sur un total de 273 000 missionnés).

La volumétrie et la nature des déplacements traités dans Chorus-DT reflètent clairement l'évolution des pratiques des agents de l'État en termes de mobilité dans l'exercice quotidien de leur fonction. L'analyse et l'interprétation des informations relatives aux missions vont être grandement facilitées grâce au nouveau module Business Intelligence (BI) intégré à Chorus-DT fin 2021.

« Avec le nouveau module BI intégré à Chorus DT, l'outil va permettre d'établir des indicateurs précis et fiables sur l'évolution des habitudes de travail, et notamment le niveau de recours aux réunions en distanciel qui se sont imposées durant la crise sanitaire, en analysant finement l'évolution des dépenses et le nombre de déplacements. »

Sarah GENESTE-EPRON, responsable Chorus DT, délégation Applications de l'État et infrastructures transverses

- La performance interne

Le système de management de la qualité (SMQ), gage de conformité

Certifiée ISO 9001 pour la première fois en juin 2008 sur l'ensemble de ses activités et processus, l'AIFE a vu cette certification renouvelée depuis sans discontinuité.

La certification est délivrée pour trois ans et fait l'objet chaque année d'un audit de surveillance. En 2021, aucune non-conformité n'a été relevée sur la partie des processus du SMQ auditée par l'AFNOR.

Plusieurs points forts ont été constatés :

- La culture Risques, la culture Projet, la sécurité informatique et l'innovation largement présentes au sein de l'AIFE ;
- L'outil de gestion documentaire (GED) qui permet une centralisation des documents techniques et organisationnels, et des workflows de validation et d'échange, y compris avec les prestataires ;
- La prise en compte systématique des attentes de l'ensemble des parties prenantes de l'agence ;
- L'enquête de satisfaction très large réalisée chaque année.

Les pistes de progrès relevées donneront par ailleurs lieu à des actions d'amélioration en 2022.

Être certifié ISO 9001 est un gage de confiance pour les clients de l'AIFE (ministères, directions réglementaires, entités publiques, entreprises…) et la reconnaissance que son organisation et ses pratiques sont efficaces.

« La démarche qualité permet aussi de suivre et de mettre en œuvre en permanence des actions d'amélioration au sein de l'AIFE. »

Jean-Philippe FOUCREY, ingénieur qualité, délégation pilotage et cohérence transverses

L'expérience utilisateur et l'accessibilité au cœur des travaux de l'AIFE

L'AIFE s'est dotée dès 2020 d'un pôle dédié à l'expérience utilisateur (UX) et à l'accessibilité numérique. L'ambition affichée est de proposer des parcours numériques efficients, ergonomiques et cohérents à tous les utilisateurs, quelle que soit leur situation de handicap.

Les chantiers engagés portent sur :

- la sensibilisation des équipes projet aux problématiques d'UX et d'accessibilité numérique ;
- l'intégration d'experts UX, UI et accessibilité numérique au sein des équipes projets ;
- l'industrialisation des outils afin de faciliter la prise en compte et l'application des objectifs gouvernementaux.

En 2021, la déclinaison des orientations fixées par l'État en matière d'accessibilité et de charte graphique, s'est notamment incarnée à travers le déploiement du Référentiel de Conception Numérique (RCN) auprès des membres de l'AIFE en charge des projets.

« Nous restons à l'écoute des retours utilisateurs, mines d'or de l'amélioration continue à laquelle nous tenons. »

Rachel MARCOVIC, responsable du pôle Expérience Utilisateur et Qualité Web, délégation dématérialisation de la commande publique, facturation électronique et systèmes d'échange.

La sécurité, enjeu majeur des systèmes d'information de l'AIFE

L'AIFE se doit de mettre à la disposition de tous les utilisateurs de son système d'information, aussi bien du secteur public (ministères, établissements publics, collectivités locales) que des entreprises privées, des solutions fiables et répondant à leurs attentes en matière de protection de l'information.

Afin de conserver la confiance de tous, l'AIFE met ainsi en œuvre une politique de sécurité rigoureuse qui implique au premier chef l'agence, mais aussi les ministères utilisateurs, à travers les commissions d'homologation et autorité d'homologation interministérielles, et les équipes de tierce maintenance des applications Chorus.

Ces instances ont ainsi été sollicitées depuis le début de la crise sanitaire afin de permettre la continuité d'utilisation des SI Chorus en télétravail par les ministères dans les conditions de sécurité que ces systèmes d'information exigent.

L'année 2021 a notamment vu l'ouverture de l'accès internet à Chorus DT dans des conditions de sécurité strictes ainsi que la refonte du plan de continuité d'activité de l'agence, en liaison avec la mise à jour du plan de continuité des activités du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance.

Enfin, en décembre 2021, la vulnérabilité critique log4j a affecté la quasi-totalité des sites web mondiaux. La grande implication de tous les acteurs en charge des systèmes d'information Chorus a permis d'inventorier les composants affectés, puis de procéder à leur remédiation, intervenue pour les composants les plus exposés avant la fin 2021.

Les chiffres clés des produits et services de l'AIFE en 2021

23 226
UTILISATEURS DE
CHORUS CŒUR

38 285
UTILISATEURS
DE CHORUS
FORMULAIRES

68 MILLIONS
DE FACTURES TRAITÉES
PAR CHORUS PRO

EN 2021

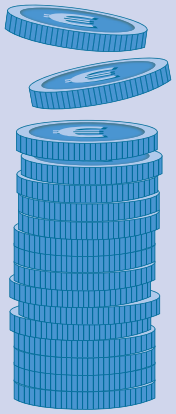
13,7 MILLIONS
D'ACTES DE DÉPENSES
RÉGLÉS PAR CHORUS

ONT ÉCHANGÉ
VIA CHORUS PRO

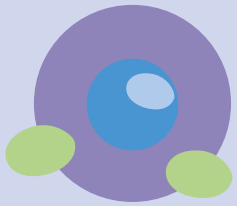
STRUCTURES PUBLIQUES **127 000** + STRUCTURES PRIVÉES **730 000**

Plus de
1 million
DE SOLLICITATIONS
TRAITÉES
PAR LE SUPPORT
CHORUS PRO

77 %
TRAITÉES
GRÂCE À
CLAUDIA



302
MILLIARDS
D'EUROS DE
MONTANT DES
PAIEMENTS DANS
CHORUS
(hors avances aux collectivités)



250
APPLICATIONS
de diverses natures au sein du
SYSTÈME D'INFORMATION
FINANCIÈRE DE L'ÉTAT

PISTE

Entre 20 et 30 millions
d'appels par jour sur PISTE

SUR PLACE

165 000
offres ont été déposées
sous forme électronique

203 000
MISSIONNÉS
ONT ÉTÉ REMBOURSÉS
PAR CHORUS DT
ET CHORUS

Les données clés de l'AIFE

L'enquête de satisfaction AIFE 2021

25 342 répondants, soit un taux de retour de 10%

6,58 : indice de satisfaction moyen des utilisateurs de l'AIFE (6,54 en 2020)

6,3 : indice de satisfaction des utilisateurs entreprises de Chorus Pro (plus forte croissance)

6,9 : indice de satisfaction des utilisateurs de Chorus Formulaires et des entreprises utilisatrices de PLACE.

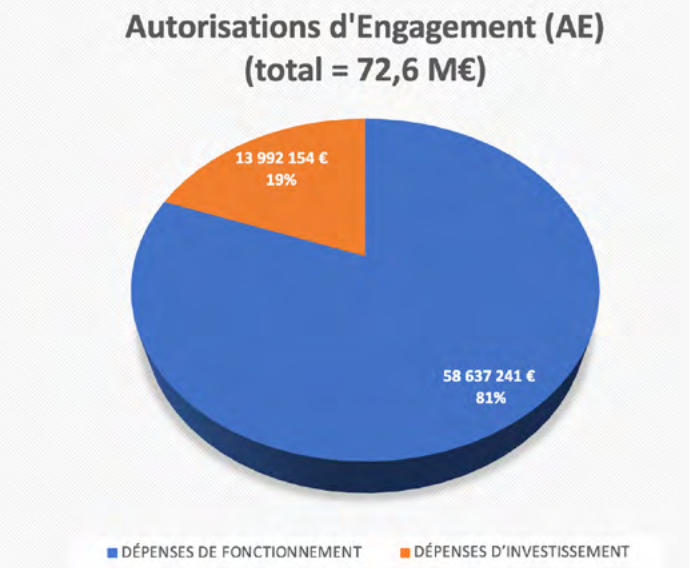
Les hommes et les femmes de l'AIFE

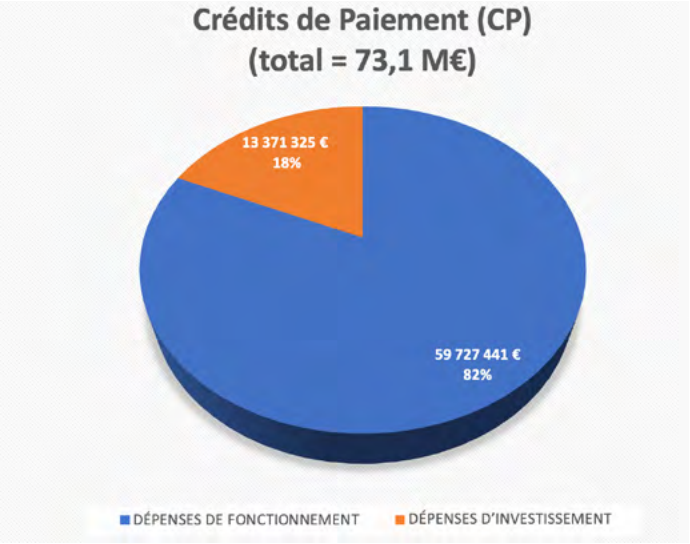
143 agents

30% de femmes / 70% d'hommes parmi les agents

78% de contractuels / 22% de titulaires parmi les agents

Le budget de l'AIFE (hors masse salariale)





L'organisation de l'AIFE

Armelle DEGENÈVE
Directrice

Secrétariat Général

D1
Délégation aux applications de l'État et infrastructures transverses

D2
Délégation dématérialisation de la commande publique, la facturation électronique et les systèmes d'échange

D3
Délégation à l'accompagnement, à la transformation et à la modernisation

D4
Délégation au pilotage et à la cohérence transverse

Marc GAUTIER
Secrétaire Général

Laurent ROBILLARD
Adjoint à la directrice et délégué D1

Denis LAMBERT
Adjoint D1 et responsable Chorus

Alexandre STREICHER
Délégué D2

Jacques DUNABEITIA
Délégué D3

Catherine TORRES
Adjointe D3 et responsable du support

Joël LE MAUX
Délégué D4