

Fiche n° 5 Projet de téléphonie sur IP (ToIP)

I – Un projet de téléphonie sur IP incontournable

Actuellement, le parc de téléphonie de la DGFIP est réparti sur 2 500 sites, s'appuie sur l'utilisation de 3 000 autocommutateurs installés localement et prévoit des prestations de l'opérateur gérées par chaque direction.

Le parc actuel, vieillissant, impose par ailleurs une gestion peu agile et onéreuse en raison de son hétérogénéité (multi-constructeurs) et de son implantation locale.

Les mises à jour fonctionnelles ou techniques doivent être réalisées au niveau de chaque système, très souvent dans le cadre d'une maintenance externalisée, coûteuse pour les directions. Il existe également un fort niveau de risque en termes de sécurité du fait de l'obsolescence de ce parc et de sa répartition locale.

Le réseau téléphonique commuté (RTC) va être progressivement abandonné en raison de son obsolescence et des coûts inhérents à son entretien. L'exploitation des lignes existantes sera arrêtée par plaques géographiques à partir de 2023.

Cet arrêt rend nécessaire la transformation de la téléphonie des administrations, des entreprises comme des particuliers vers des solutions de téléphonie « tout IP » s'appuyant sur les réseaux de données informatiques sous protocole Internet (dites ToIP).¹

Un projet de ToIP est ainsi incontournable pour la DGFIP dans le contexte contraint de la fin du RTC.

II – Les orientations retenues

II.1 – Un projet ToIP centralisée construit en partenariat avec le ministère de la justice (MJ)

Les études réalisées ont conduit à retenir le projet d'une téléphonie sur IP centralisée².

Par rapport à une solution décentralisée, elle offre de nombreux avantages. Fonctionnellement, elle permet ainsi d'intégrer plus de services (serveurs vocaux, annuaires, messages, statistiques), et de façon harmonisée pour tous les sites de la DGFIP (mise à disposition de modèles).

Elle simplifie également l'administration du réseau par un accès tout à distance. Elle intègre les règles de sécurité et de qualité de services du SSI et peut bénéficier du réseau d'assistance de proximité de la DGFIP.

La technologie IP permettra d'apporter de l'agilité dans les opérations de téléphonie en simplifiant sa gestion locale.

Elle est également un facteur de valeur ajoutée pour les services et pour la qualité de service rendu aux usagers (mise en place d'une téléphonie unifiée, facilité de mise en place de débord, nomadisme, télétravail, etc).

Une solution externalisée, par exemple entièrement déléguée à un intégrateur, permettrait de garantir un déploiement maîtrisé de bout en bout par des intervenants qui disposent d'une maîtrise technique qui a fait ses preuves, sans alourdir la charge de pilotage pour la DGFIP.

¹D'autres flux portés précédemment par le RTC sont concernés (télésurveillance, terminaux de paiement électroniques), mais ils sont pour certains d'ores et déjà pris en charge hors téléphonie (connexion sécurisée avec le réseau informatique).

²Une solution DGFIP semi-centralisée par plaques géographiques a été écartée : elle présente un coût supérieur à une solution complètement centralisée, compte tenu de l'architecture et de l'administration plus complexe, et elle accroît le facteur de risque alors que l'utilisation du réseau de données emporte des exigences de sécurité plus fortes.

Toutefois, après étude de différents scénarios (solution interne DGFIP, solution externalisée, solution MJ), l'option retenue a été d'utiliser l'offre de service du MJ afin de bénéficier de leur expérience. Le MJ a en effet pu éprouver le fonctionnement de la téléphonie en mode ToIP pour ses agents depuis 10 ans et ouvrir sa plateforme au ministère de l'agriculture depuis 2018.

II.2 – Un déploiement progressif et sécurisé

Le déploiement progressif de 100 000 postes téléphoniques peut être réalisé par paliers sur 4 ans dans l'ensemble de services déconcentrés métropolitains, selon un ordonnancement tenant compte des besoins qui seront exprimés par le terrain (obsolescences de matériels, opportunités de réorganisations, opérations immobilières...).

Une phase préalable d'expérimentation sera conduite en fin d'année 2020 sur quelques sites pilotes.

Dans cette cible, les seuls matériels installés sur les sites seront les postes téléphoniques IP branchés sur le réseau informatique. Le PC de l'agent sera ensuite relié au réseau via le téléphone.

Les sites n'utiliseront plus les autocommutateurs et les accès opérateurs, et seront donc libérés des problématiques techniques et des coûts afférents.

Le projet est porté par le bureau SI-2A avec l'assistance technique réseau et sécurité du bureau SI-2B et l'assistance opérationnelle des ESI de Besançon et Montpellier, qui seront associés dès la phase d'expérimentation.

L'ESI de Besançon a apporté son expertise sur l'adaptation du référentiel réseaux sécurité (wan-lan) à des fins de mise à niveau, supervision et audit. En phase de planification, il validera le plan pluriannuel de mise à niveau des sites. Lors des déploiements, il apportera le support technique nécessaire et validera la qualité du raccordement des sites au regard des référentiels.

L'ESI de Montpellier validera l'expression de besoins des sites en amont des déploiements, et assistera les directions dans la production du fichier de collecte nécessaire au paramétrage de la plateforme ToIP par l'infogérant et dans les rédactions de devis pour les postes téléphoniques.

Concernant la mise en œuvre opérationnelle en lien avec les directions, plusieurs options sont possibles : soit une délégation complète au prestataire, choix notamment retenu par le MJ, soit un déploiement assuré par les équipes d'assistance du SSI.

Pour une meilleure maîtrise technique et budgétaire de la solution, à la fois lors de la phase de déploiement mais également en récurrent, il est proposé, avec l'appui d'un plan de formation adapté, de retenir un déploiement assuré par les équipes CID-SIL, dont la qualité des interventions est reconnue par le réseau dans chaque enquête de satisfaction.

Dans ce cadre :

- les SIL assisteront les BIL dans la définition puis la mise en œuvre du plan pluriannuel de mises à niveau des sites, lors des déploiements pour ouvrir les flux de ToIP pour les agents, lors de la recette de chaque site pour apporter leur expertise pour analyser et résoudre les dysfonctionnements en liaison avec les autres acteurs. En exploitation, les SIL seront chargés de surveiller le bon fonctionnement des réseaux pour la ToIP, et apporter leur expertise dans la gestion des incidents ToIP.
- les CID interviendront lors des déploiements pour raccorder et installer les téléphones IP. En exploitation, les CID apporteront leur expertise dans la gestion des incidents ToIP.

La phase pilote permettra de confirmer la possibilité de cette proposition.

Enfin, il a été demandé aux directions, dans le cadre de la procédure de recensement immobilier de 2021, d'identifier les sites présentant les prérequis réseau nécessaires au raccordement à la plateforme ToIP.