



# Groupe de travail sur l'informatique du 8 mars 2011 Compte rendu

## DÉCLARATION LIMINAIRE DE LA CGT :

Les documents de travail de l'administration ont encore été transmis de façon tardive.

La CGT a réaffirmé son opposition aux DiSI.

Elle constate que beaucoup trop de questions restent sans réponses et tout ce qui sera laissé en suspend au CTPC devra faire l'objet de nouveaux cycles de discussions rapidement.

La CGT demande des moyens supplémentaires pour un dialogue social de qualité, mais ces moyens ne devront pas se cantonner qu'à l'activité institutionnelle des organisations syndicales.

Les doctrines d'emplois des structures de l'assistance doivent être précisées.

Les organisations syndicales doivent disposer d'un chiffrage des volumes de l'assistance dans sa globalité, notamment pour l'assistance de proximité.

Sur les plateaux uniques virtuels (PUV), la CGT rappelle qu'ils sont là pour résoudre les limites des suppressions d'emplois et que les conditions de travail ne cessent de se dégrader.

Le pilotage entre DiSI et directions locales doit être clarifié.

Des précisions doivent être apportées à l'ouverture du mouvement C qui est une très vieille revendication de la CGT.

La CGT rappelle que la réorganisation de l'assistance pose à nouveau la question de l'harmonisation indemnitaire.

La CGT rappelle la nécessité de mettre en place rapidement un plan stratégique des systèmes d'information (PSI) et elle souhaite savoir où en est la DG sur ce sujet.

***Par ailleurs, la CGT a transmis par écrit à la DG, le 11 février dernier, un ensemble de questions écrites qui n'ont pu être traitées dans le cadre du GT du 4 février ; ces questions concernent les modalités de gestion des CMI, l'AES, les AIDOM. Dans ce document, la CGT a en outre alerté l'administration sur la dégradation des conditions de travail dans les PUV et a posé une série de revendications précises (compte rendu ci-dessous).***

Syndicat national CGT Finances Publiques

- Case 450 ou 451 - 263 RUE DE PARIS 93514 MON-  
TREUIL CEDEX ● dgfp@cgt.fr
- www.financespubliques.cgt.fr
- Tél. : 01.48.18.80.16
- Télécopie : 01.48.70.71.63

## RÉPONSES DE L'ADMINISTRATION :

Aujourd'hui, beaucoup de réponses seront apportées aux questions posées ; il y aura des écrits et on reviendra sur les sujets traités lors du CTPC du 29 mars prochain.

Pour la réouverture du mouvement C (revendication ancienne et majeure de la CGT), il y aura bien des implantations dans les services informatiques et l'administration apportera rapidement des précisions.

En ce qui concerne l'interpellation sur la création du Service interministériel départemental des Systèmes d'information et de communication placé directement sous la direction du secrétaire général du gouvernement, la DG ne voit aucune contradiction dans le souhait de coordonner la politique informatique de la Fonction publique et éventuellement de mutualiser les moyens. Cela permettrait de réinternaliser les travaux, de faire évoluer les qualifications et les profils de carrières.

Par rapport à cette structure interministérielle, la DG considère que la mise en place des DiSI est protectrice, car la DGFIP a fait la démonstration qu'elle a été capable de penser et d'organiser le pilotage de son informatique.

On a 9 structures avec des fonctions support mutualisées, une organisation sur une base géographique et polyvalente dans ses attributions, rendant impossible une remise en cause du dispositif.

Peut-être y aura-t-il des changements tout au plus, mais la DGFIP est déterminée à garder la maîtrise de son informatique et de ses rouages.

**Pour la CGT :** Le contexte de réforme de l'Etat, avec des restructurations qui n'en finissent pas et une DGFIP qui en paye un lourd tribut, nous fait douter de la réponse apportée par l'administration. Pour la CGT, les réformes engagées à la DGFIP, qui visent à créer une ensemble informatique homogène et plus facile à « recycler » à une autre échelle, sont indissociables de cette structure interministérielle.

### **Les champs de compétences de l'assistance de proximité :**

**Pour l'avenir proche, l'administration a clarifié ses positions à partir de quelques thèmes.**

Les missions des CID sont succinctes car elles ne sont pas normées et une note de cadrage en définira plus précisément le périmètre, avec une validation de la sous-

direction de l'informatique. Le pilotage centralisé permettra d'unifier les formations et les priorités.

Pour la téléphonie : compte tenu des évolutions techniques, il faudra certainement aller vers une prise en main complète par SI. En attendant, c'est le pragmatisme qui prévaut ; là où la CMI s'en occupe déjà, la DG maintient le dispositif existant.

L'administration va flécher les emplois de CMI, ce qui est une très ancienne revendication de leur part et elle fera tout pour les accompagner dans un plan de qualification.

Ainsi, tous les acteurs de l'informatique seront dans le même monde.

Pour les relais bureautiques locaux (RBL), il n'y a pas de volonté de recréer des CMI ou CMIB « clandestines », bien au contraire et leur nombre n'a pas vocation à être multiplié.

Les GSM à 100 %, qualifiés ou pas, rejoindront naturellement la DiSI, y compris ceux qui ne détiennent pas de qualification ; ces derniers bénéficieront d'une formation. Les GSM à 90 %, voire 80%, auront certainement vocation à rejoindre également la DiSI.

Un fléchage des postes GSM sera également réalisé par la DG.

Il y aura une mutualisation entre les CID et les CMI des CSI, ainsi que les CMI des directions nationales spécialisées d'un même département.

Les agents concernés auront jusqu'à fin mars ou début avril pour exercer leur droit d'option entre le rattachement à la sphère informatique et les directions locales.

Une information sera faite également par la DG vers les personnels administratifs de la filière Gestion publique qui ont vocation à rejoindre la sphère informatique, afin qu'ils puissent également exercer rapidement leur droit d'option.

Dans tous les cas de figure, l'administration maintient sa garantie de retour de 3 ans à la résidence, avec une priorité sur le premier poste vacant.

## La chaîne de l'assistance :

L'administration reconnaît le surcroît de charges pour l'assistance téléphonique (AT). Elle n' a rien inventé et se contente juste de modifier les aspects métier et la compétence géographique.

La CGT considère que faire passer obligatoirement toutes les demandes d'interventions locales par le filtre

de l'AT va générer un surcroît important de charge pour ces services. Une estimation préalable de cette charge doit être transmise aux organisations syndicales et elle doit accompagner son dispositif par des créations d'emplois.

## RÉPONSES DE L'ADMINISTRATION :

Toute la chaîne de l'assistance disposera du même outil de gestion des incidents, donc avec les mêmes droits d'accès pour l'assistance téléphonique (AT) et les cellules informatiques départementales (CID).

A la demande de la CGT, l'administration répond que les CID pourront répondre directement aux sollicitations des directeurs locaux, voire des agents, en montant une fiche d'intervention ; le filtre de l'AT ne sera donc pas systématique ; c'est plus une approche pragmatique qui est privilégiée.

Pour l'administration, les DiSI allègeront les conflits de frontière et pour les transferts de charges vers l'AT, il faut attendre la mise en place du nouveau dispositif pour en évaluer la charge réelle.

C'est toujours la Centrale qui pilote, les DiSI en seront le relais et elles disposeront des marges de manœuvre, car il faut un encadrement homogène.

L'administration fournira un schéma précis de l'ensemble du dispositif.

**En ce qui concerne le recensement des emplois**, l'administration est partie de la situation réelle, sans considération de ratios emplois et postes de travail (TSM/poste réels) ; les ré-allocations d'emplois se feront si possible dans le cadre de mutations.

L'administration poursuit un double objectif, la continuité des compétences dans une assistance unifiée et les emplois de la deuxième vague de rattachement de l'assistance locale seront également fléchés prochainement.

**En ce qui concerne l'harmonisation des régimes indemnitaires** et notamment les disparités qui peuvent apparaître lors de cette réorganisation de l'assistance, comme par exemple les EID dans les futures SIL,

l'administration considère les IFDD comme fragiles juridiquement et étudie la possibilité de modifier le montant de l'ACF. Dans l'immédiat, tous les agents partent avec leur régime actuel car « personne n'y a perdu dans la fusion » ; elle renvoie les problématiques d'harmonisation à l'harmonisation générale qui interviendra après la fusion des corps.

**Pour les listes d'aptitudes**, le principe des transformations d'emplois destinées à maintenir les agents sur place, notamment en raison des qualifications qui peuvent être identiques entre deux catégories, est un principe appliqué dans les deux filières et il devrait donc être maintenu.

**Pour les SIL**, l'administration confirme bien qu'il y aura de postes de PSE ouverts aux deux filières ; toutefois, il y a déjà des PSE dans la partie réseau de la filière Gestion publique, ce qui n'est pas le cas dans la filière Fiscale.

Les EID qui passeront PSE (catégorie B ou A), pourront rester dans le SIL par transformation d'emplois ; des disparités peuvent toutefois apparaître entre les deux filières, car dans la filière Gestion publique il y a déjà des PSE de catégorie A ; des implantations d'emplois de A dédiés à la filière Fiscale pourront intervenir dans le SIL et les PSE de catégorie B pourront devenir A par liste d'aptitude. L'administration réfléchit à la mise en place d'un adjoint au sein de l'encadrement des SIL.

L'administration souhaite mettre en place une unité géographique des équipes d'assistance, mais le pragmatisme l'emportera et dans certain cas, plutôt que de procéder à des déplacements forcés, les équipes pourront rester séparées.

**L'AES**, en raison de son degré d'expertise, continuera à solliciter les EID et elle restera le support pour les interventions sur les machines multi-applicatives ; la situation de l'AES restera donc inchangée.

## Pour les AIDOM :

La CGT est intervenue sur les modalités du recensement des effectifs de l'assistance effectué par la centrale via les directions locales et validé par la DG sans prendre en compte les vacances de postes. La mécanique du TSM lié à l'objectif d'efficience en lien avec la LOLF est manifeste dans ce recensement.

Cette mécanique met en place les DiSI avec une configuration minimale des effectifs dédiés à l'assistance ; pour exemple, la Martinique et la Guadeloupe, où ce recensement entérine la suppression d'un tiers des moyens humains en fonction dans ces directions, entre le début 2010 et ce recensement.

La situation de chaque DFA est spécifique ; la Martinique est une région monodépartementale, insulaire, non archipélagique. Par contre, la Guyane est une région monodépartementale continentale, avec des distances de plus de 500 km entre Cayenne et St Laurent du Maroni dotée d'une seule route départementale. La Guadeloupe est un archipel, avec des déplacements par bateau pour Marie-Galante et par avion pour St Martin (collectivité territoriale) et cette collectivité a une dette significative sur la dotation globale de fonctionnement de la DRFiP de Guadeloupe. L'assistance de la filière Gestion publique des Antilles, ne dispose que de deux agents pour couvrir 18 trésoreries, la Trésorerie générale et aujourd'hui la DRFiP de Guadeloupe. Cela aboutit à un recours à l'externalisation, avec 147 interventions d'une société externe BULL. La téléphonie est gérée dans la filière Fiscale par l'AIDOM.

Par ailleurs, lors du dernier GT nous n'avons eu le temps de traiter qu'une partie de la problématique des AIDOM ; la re-formulation complète des questions posée par la CGT sur l'assistance dans les DOM est la suivante :

- ▶ pour des AIDOM hors DI : suite à vos réponses lors du dernier GT, la réponse de la DG ne nous semble pas susceptible de lever toutes les ambiguïtés : la situation des AIDOM de Guadeloupe et de Guyane reste-t-elle réellement inchangée et cela veut-il bien dire qu'il n'y a aucune distinction entre le rattachement administratif et le pilotage fonctionnel ?
- ▶ pour la Martinique et la Réunion, les DI dépendront-ils réellement d'une DiSI et laquelle ?
- ▶ l'éloignement de la DiSI permet-elle d'imaginer réellement une organisation fonctionnelle de l'assistance calquée sur l'organisation de l'AT de métropole ?
- ▶ à la Martinique et à la Réunion, qu'est-ce qui relève concrètement du rattachement administratif (règles de gestion, notation, mutation, périmètre de l'assistance, donneurs d'ordre, budgets...) et qu'est-ce qui relève du fonctionnel (périmètre avec le rattachement administratif, donneurs d'ordre, conventions, budgets, relations avec l'AT...)

## RÉPONSES DE L'ADMINISTRATION :

Le rattachement administratif des AIDOM restera local, mais le pilotage fonctionnel ne sera pas le même en fonction des départements même si tout n'est pas encore clarifié.

Les structures DI de la Martinique et la Réunion resteront rattachées aux directions locales.

Le DI de la Réunion pilotera toute l'assistance locale de la Réunion.

Pour les Antilles, il y aura un pilotage fonctionnel par la DiSI de Versailles avec le DI de Martinique et par l'entremise de la DRFiP.

L'administration reconnaît que ce projet n'est pas finalisé et que beaucoup de sujets méritent encore des clarifications.

Les emplois des AIDOM seront fléchés à partir de la situation réelle.



## Les plateaux uniques virtuels (PUV) :



Lors du dernier GT, la CGT avait déjà alerté la DG sur la dégradation générale et sans précédent des conditions de travail dans les PUV ; elle a à nouveau alerté la DG, par écrit, le 11 février dernier, en exigeant des réponses concrètes et rapides à cette situation qui se dégrade tous les jours un peu plus ; pour exemple :

- ▶ 7200 cas de problèmes répertoriés et en attente de résolution par absence de réponse concrète de la DG (3<sup>ème</sup> niveau) pour l'assistance à la fiscalité professionnelle,
- ▶ des problèmes récurrents d'effectifs dans toute la chaîne de l'assistance.

Pour la CGT, l'accumulation des cas non résolus par les services de la DG provient en grande partie d'un excès d'externalisation qui aboutit à une perte de maîtrise des problématiques applicatives.

Les agents attendent d'urgence une amélioration de la qualité de la vie professionnelle et notamment l'application dans la filière Fiscale de ce qui a été consenti à la filière Gestion publique pour les centres prélèvement services (CPS) : **4h15 de téléphone par jour et traitement des e-mails ou autres travaux le reste de la journée.**

**Suite à l'intervention de la CGT, l'administration propose :**

- ▶ un point avant l'été de la mise en œuvre du plan d'action ;
- ▶ ré-envisager la montée en charge ;
- ▶ le niveau 3 doit être identifié de façon précise afin de fluidifier l'ensemble de la chaîne de l'assistance ;
- ▶ un interlocuteur en centrale disposant d'une délégation de compétences sera identifié d'ici un mois pour être plus réactif ; il disposera d'un pouvoir décisionnel en matière d'organisation des PUV ;
- ▶ une étude sur les horaires de travail ;
- ▶ une réponse sur l'évolution des indicateurs ;
- ▶ un diagnostic d'ici la fin de l'année sur l'organisation physique des postes de travail des PUV.

Surtout, l'administration accepte de prendre en compte les revendications de la CGT et notamment elle accepte un alignement sur les conditions de travail des CPS : **4h15 de téléphone par jour et traitement des mail ou autres travaux le reste de la journée et la suppression des indicateurs de référence (décoché en 120 secondes et la résolution des problèmes en moins d'une heure).**

**Elle décide de reporter la mise en place du PUV des particuliers et décide de revoir la question de la formation et son contenu.**

**Enfin, la question de la création d'emplois éventuels n'est plus un tabou.**

## Les questions diverses



**Sur l'ensemble des autres questions posées par écrit par la CGT à la DG, l'administration s'est attachée à répondre point par point .**

La logistique et le câblage restent du domaine de l'assistance de proximité.

En cas déménagement de matériel informatique au sein d'une DDFiP/DRFiP, le directeur traitera directement avec la CID, en liaison avec l'ESI de rattachement pour la planification des travaux et sans passer par l'AT.

Les frais de déplacement des CMI seront toujours gérés par les directions départementales.

L'ensemble des acteurs de l'assistance de proximité reste implanté dans les mêmes résidences qu'aujourd'hui, mais il pourra y avoir des demandes d'entraide .

Un agent de l'assistance de proximité sans qualification

qui ne réussit pas à obtenir la qualification de PAU restera toujours dans la CID s'il le souhaite, y compris au-delà du délai d'option de 3 ans.

**Pour la gestion des crédits informatiques** des directions avant et après DiSI, l'administration en précisera les modalités pour les 4 derniers mois de l'année 2011.

Pour la suite, les DDFiP et DRFiP disposeront, dans le cadre des conventions, d'un soutien de la DiSI pour construire son budget informatique à partir des dotations globales de fonctionnement allouées aux directions.

**Une convention type** entre les DiSI et DDFIP et DRFiP sera définie et les organisations syndicales disposeront du projet, afin de pouvoir émettre un avis.

**La cartographie des DiSI** est encore au stade de projet et des modifications sont encore possible jusqu'au CTCP du 29 mars prochain. L'Yonne est désormais rattachée à la

DiSI de Paris-Champagne, l'Indre et le Cher sont transférés de la DiSI Ouest à la DiSI Centre.

Les préfigureurs, c'est-à-dire les futurs responsables de DiSI, seront effectivement en poste au cours du mois d'avril.

**En ce qui concerne la gestion des mutations**, à la demande des organisations syndicales, les EID pourraient continuer à disposer d'une affectation nationale.

Pour la deuxième vague de rattachement de l'assistance locale, il devrait être possible de postuler quelque soit la filière d'origine, mais il faudra vérifier malgré tout la faisabilité technique et peut-être flécher non pas chacun des postes, mais tous les postes, avec des quotas par filière.



## Bulletin d'adhésion

*Pour un syndicalisme de conquêtes sociales*

### SECTION :

Actif  Stagiaire  Retraité

#### Je souhaite m'abonner à :

*la Nouvelle Vie Ouvrière*

#### Facultatif > Pour les agents A et A+

Adhésion à l'UGICT (secteur Cadres & Techniciens)

OUI  NON

L'adhésion à l'Ugict n'entraîne pas de cotisation supplémentaire.

La revue « Option » est adressée à chaque adhérent à l'UGICT.

RESERVÉ À LA SECTION

Saisie CoGiTiel par la section

le : .. / .. / .....

Date de réception au bureau national,

le : .. / .. / .....

NOM : .....

Prénom : .....

Date de naissance : .. / .. / .....

Catégorie : ..... Grade : ..... Echelon : .....

Filière fiscale  Filière publique

Adresse administrative : .....

#### Adresse pour l'envoi de la presse :

Adresse administrative  Adresse personnelle (préciser) :

Tél. : .....

Mel : .....

Date : .. / .. / ..... Signature :