



UNION SNUI - SUD Trésor Solidaires

La force de tous
les agents de la DGFIP



Boîte 29 - 80, rue de Montreuil 75011 PARIS
Tél. 01.44.64.64.44 – Fax : 01.43.48.96.16 - Courriel : union@snuisudtresor.fr
snuisudtresor.fr

Services informatiques : un flou dangereusement persistant.

Le 24 mai dernier se tenait le premier groupe de travail post CTPC (il s'est tenu le 29 mars dernier) consacré à l'avenir des services informatiques.

Comme l'a souligné l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires dans ses propos liminaires, le contenu de ce groupe de travail, au cours duquel la DG proposait l'examen de 6 fiches, était loin de répondre aux exigences posées par le syndicat lors du CTPC et à des années lumières de celles reprises dans le courrier adressé par l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires à M.Rambal le 5 mai dernier (cf www.snuisudtresor.fr, panneau syndical, gestion des agents, rubrique services informatiques).

A l'évidence, la direction générale ayant officialisé le 29 mars la création des DISI, elle se contente désormais du « minimum syndical » : réunir les organisations syndicales nationales pour les informer de décisions déjà prises ailleurs sans leur donner tous les éléments nécessaires à un débat contradictoire. Nous sortons ainsi de ce GT avec presque autant de questions qu'à son ouverture. Les personnels devront attendre encore un peu pour connaître la manière dont seront organisées et pilotées leurs activités alors que les DISI se mettent officiellement en place au 1^{er} septembre prochain.

Autre évidence : les futurs responsables des DISI, en l'absence d'un véritable cadrage national, auront les coudées plus que franches pour mettre en place le fonctionnement qui leur convient, au détriment d'un pilotage homogène et d'un traitement égalitaire des personnels.

Les équipes militantes de l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires des DISI se mettent progressivement en place et veilleront, dès les prochaines rencontres programmées mi-juin, avec les Directeurs, aux intérêts individuels et collectifs des personnels des services informatiques.

Fiche n°1 : rencontres avec les DISI

Cette première fiche annonçait la tenue prochaine, organisée par les futurs Directeurs Inter régionaux des Services Informatiques, de réunions informelles de présentation de leur direction aux représentants syndicaux.

Les échanges avec la DG ont tourné autour de la manière dont devaient être composées les délégations syndicales et se sont focalisés sur les droits syndicaux.

Sur le premier point, l'administration a insisté sur le fait que seules les organisations syndicales représentatives (c'est-à-dire détenant au moins 1 siège dans les CTP des CSI et des DDFiP ou DRFiP du ressort des DISI) étaient autorisées à participer à ces réunions. L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires de son côté, a indiqué qu'elle entendait composer ses équipes sans contrainte particulière au-delà de celles de la représentativité, notamment du point de vue du nombre de participants. L'agacement du Directeur adjoint Ph.Rambal face à nos exigences légitimes, menaçant d'annuler ces premières rencontres officielles, laisse mal augurer des conditions dans lesquelles va se dérouler le dialogue social dans les DISI. Son attitude laisse planer, au-delà de ses engagements oraux, de grandes incertitudes quant aux droits qui seront accordés aux futurs élus de l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires pour l'exercice de leurs mandats syndicaux. Comme nous le redoutons, les discours lénifiants de la DG sur son attachement à un dialogue social de qualité, risquent forts de rester lettre morte.

Les militants et élus de l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires ne s'en laisseront pas compter et aspirent à relever le défi que leur lance la DG dans le contexte nouveau des DISI.

Un calendrier de ces réunions sera bientôt disponible.

Répondant à une question d'une autre organisation portant sur la possibilité qui serait donnée aux sections syndicales des DISI de tenir des assemblées générales constitutives et donc aux



agents des CSI et des DDFiP ou DRFiP de participer à une seconde AG dans l'année 2011, le DGA est resté très évasif, réservant sa réponse. Pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires, la question ne se pose même pas et nous avons rappelé à M.Rambal deux éléments de jurisprudence en la matière : celle des CSI à leur création, celle des sections syndicales de toute la France au moment de la création des DLU !

Fiche 2 : moyens des équipes d'assistance

L'administration a pris l'engagement d'une pérennisation des moyens mis à dispositions des équipes d'assistance de proximité. L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires en prend acte mais restera très vigilante sur ce sujet, notamment du fait que les conventions de service fixant les conditions de réalisation des missions et les objectifs associés ne seront rédigées qu'au cours du dernier semestre 2011, contrairement aux engagements pris ultérieurement. L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a une fois de plus insisté pour que les acteurs de l'assistance soient associés à la rédaction de ces conventions et les organisations syndicales (locales et nationales au suivi de leur mise en œuvre). L'administration n'a pas répondu à cette demande (ni positivement, ni par la négative ?..).

D'autre part, l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a souligné l'opacité qui régnait encore quant au périmètre (géographique et fonctionnel) d'intervention des CID et exigé de l'administration qu'elle prenne une décision en ce qui concerne la téléphonie et son rattachement (ou pas) à la sphère informatique. Sur ce dernier point la DG a répondu qu'elle ne s'était pas encore décidée dans l'attente d'une expertise plus approfondie en lien avec les responsables des DISI. A suivre...

Le bilan des opérations d'option (CMI et administratifs des DI) fait apparaître un solde négatif de 16 (11 assistants de proximité et 5 administratifs). L'administration s'est engagée à combler ces vacances via les mouvements nationaux et sous le contrôle des CAPN.

La situation des personnels des CMI délégataires de C et B pour lesquels l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires était intervenue dès la survenance de leur problème a été réglée, non sans difficultés du fait de l'absence évidente de communication entre SI et les bureaux RH de la centrale. Tous suivront leur mission dans le cadre de la fusion. L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a suggéré, afin que ne se reproduise pas ce type d'incident, que la date de rattachement de la deuxième vague soit fixée plutôt au 1^{er} janvier 2013 (pas de réponse de l'administration).

Ph.Rambal a (enfin) répondu à notre revendication : tout agent qualifié et qui exerce une mission informatique à temps plein percevra la TAI correspondante. Ceux qui ne détiennent pas de qualification ne percevront aucune compensation dans la mesure où, selon la DG, ce régime, qui concernerait au moins une centaine d'agents côté filière GP, n'avait pas vocation à être étendu. Pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires, la cohabitation au sein de mêmes équipes et plus largement au sein de services informatiques d'agents exerçant les mêmes missions mais rémunérés de manière différente n'était pas normale et ne manquerait pas de provoquer rancœurs et tensions.

Fiche 3 : PUV en développement

Cette fiche fournissait le nouveau calendrier de déploiement des PUV et donc des AT (Assistances Téléphoniques).

L'AT part organisée en PUV (Plateau Unique Virtuel) démarre le 7 juin et va engager les assistances directes (AD) des CSI de Bordeaux, Poitiers, Amiens et Orléans qui seront rejointes au 1^{er} décembre par les SAU des DI de Strasbourg et d'Amiens. D'ici le 1^{er} décembre, ces deux SAU perdront leur portefeuille d'appels qui seront redirigés vers d'autres SAU (lesquels, on ne sait pas) et les agents des deux sites recevront les formations idoines.

Le démarrage de l'AT support est programmé également pour le 1^{er} décembre et concernera l'AD du CSI de Versailles et les SAU des Di de Tours et Nanterre.

L'administration envisage également la mise en place :

D'une AT Trésoreries.

D'une AT Gestion Publique (à destination des services GP des DD ou DRFiP).

D'une AT Amendes.

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires est intervenue pour souligner un manque d'information (notamment sur les SAU concernés, sur la volumétrie des appels et sur les transferts de charges entre SAU induits par la mise en place des PUV) ne permettant pas d'avoir un dialogue social constructif sur le sujet. La DG nous a pourtant indiqué disposer de ces informations et s'est engagée à nous les fournir. Mieux vaut tard que jamais !

Nous avons interrogé, sans avoir de réponse particulièrement détaillée, sur l'assistance des services centraux et insisté sur les engagements pris par la DG sur le maintien de la polyvalence dans les SAU et sur celui de la monovalence des ex-CMI.

En effet, comme le confirme la DG, l'organisation cible des PUV consacre une séparation nette entre assistance technique et assistance téléphonique. Cette cible serait atteinte progressivement, si on en croit l'administration : les nouveaux arrivant devront faire un choix entre l'AT et la CID.

Si Ph.Rambal a confirmé ses engagements passés (sur la polyvalence et la monovalence), ils paraissent difficile à tenir, compte tenu de l'augmentation prévisible des appels sur les plateaux d'assistance (qui devront traiter à la fois les incidents applicatifs et les incidents matériels sur un périmètre national) et du manque évident d'effectifs. D'ailleurs, la DG a indiqué que les responsables des DISI seront chargés de l'installation des AT, ce qui augure d'une organisation à géographie variable et n'a pas répondu favorablement à notre revendication de création d'un véritable tableau général des emplois et des structures des établissements informatiques seul susceptible d'assurer aux agents une affectation prononcée selon des règles transparentes et non au bon vouloir d'un DISI ou d'un responsable d'ESI.

Le pilotage des PUV, ou plutôt l'absence de pilotage, qui constitue un des principaux éléments de la détérioration des activités du PUV pro, va s'avérer singulièrement délicat : sur le PUV part, par exemple, nous avons 6 établissements (et autant de responsables) répartis sur 4 DISI ! Où est le pilote ?

Fiche 4 : PUV Pro sous assistance

Il s'agissait ici pour la DG de faire la preuve de son action pour tenter d'enrayer les problèmes récurrents rencontrés par les personnels du PUV Pro et d'annoncer quelques mesures concernant notamment le suivi de l'activité (indicateur).

Dans une longue intervention conduite par l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires, les deux représentants des CSI de Lyon et Nemours ont méthodiquement démontré l'incurie des mesures d'urgence mises en place par SI, insistant notamment sur la détresse profonde des personnels et sur le manque criant d'effectif pour faire face à des charges de plus en plus lourdes et à un suivi statistique d'un autre temps.

L'administration une fois de plus visiblement agacée a tenté de se justifier en annonçant des chiffres d'appels sur les plateaux en total décalage avec la réalité. La DG avait simplement limité son approche aux seuls appels liés à l'application GESPRO, ce qui ne constitue pas, loin s'en faut, la seule activité des AD pro.

Le débat s'est ensuite focalisé sur les outils statistiques :

Taux de décroché en moins de deux minutes.

Indicateur d'analyse en moins de 10 minutes.

Délai de post appel (temps qui sépare le raccroché suite à un appel et la prise du suivant).

Dans sa fiche, la DG proposait de s'affranchir des deux premiers indicateurs, de limiter le temps passé au téléphone à 4h15 par jour (comme dans les CPS) et de passer le délai de post appel de 30 secondes à 1 minute !

Sur les deux derniers points, l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires est intervenue pour démontrer que si la mesure de limitation du temps passé au téléphone est de nature à améliorer les conditions de travail des personnels elle doit faire l'objet d'échanges complémentaires permettant d'affiner sa mise en place qui ne pourra être efficace sans une augmentation des effectifs. Sur le temps de post appel, son doublement a été jugé par l'Union comme ridicule au regard de l'activité réelle (qui semble échapper à nos responsables) des personnels qui doivent simplement avoir du temps entre deux appels pour finaliser le travail entamé au téléphone avec l'utilisateur (complètement des fiches incidents par exemple).

Au final, Ph.Rambal est revenu sur l'utilité des indicateurs qui doivent permettre un suivi d'activité tout en reconnaissant, du bout des lèvres, certaines dérives dans l'utilisation qui en était faite : un test en aveugle sera réalisé sur une semaine en supprimant les indicateurs « visuels » suivi d'un bilan précis. Le chemin est encore long vers la fin du pilotage par indicateurs !

Fiche 5 : avenir du DI3CE

En proposant d'anticiper la forte décroissance d'activité du DI3SE de Montreuil prévue en 2012, du fait de la bascule comptable (Chorus) et de la migration sous Agora de la gestion des agents

de la filière gestion publique, la DG répondait à une revendication portée de longue date par l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires : assumer ces choix politiques et technologiques comme les évolutions applicatives en permettant aux agents de poursuivre, sur leur lieu d'affectation, une activité conforme à leurs qualifications.

Nous nous en sommes félicités, tout en indiquant à la DG que de nombreux autres services, notamment des DI de l'ex-DGCP, se trouvaient dans une situation identique à celle du DI3CE.

Malheureusement, en l'espèce et en l'absence d'un SDI (Schéma Directeur Informatique, rebaptisé PSI), la démarche de la DG, que l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a qualifié, dès ses propos liminaires, d'inadmissible, se résumait à un odieux chantage fait aux personnels.

L'intervention de notre délégation, par l'intermédiaire d'un agent travaillant au DI3CE, a permis de mettre en lumière les véritables souhaits des personnels : rester à Montreuil, site considéré par l'administration comme peu attractif, et continuer à y exercer. Il reste donc à la DG à y apporter des missions correspondantes aux qualifications et aux technicités détenues par les agents et à leur nombre !

Face aux interventions convergentes de toutes les OS présentes et qui demandaient à la DG de revenir sur sa méthode....Ph Rambal s'est lancé dans une explication de la méthode choisie, pour en justifier l'évidente pertinence.

S'en était trop et l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a fermement demandé au DGA de cesser sa diatribe et de ne plus nous consulter, dans un simulacre de dialogue social, sur des sujets sur lesquels à l'évidence, il avait la prétention de détenir la vérité.

La séance s'est terminée sans que nous puissions examiner la 6ème fiche qui concernait la mise en place, validée en interne, au 1^{er} juin 2011 de l'outil CORE de planification et de suivi d'activité.

Aucune présentation dudit outil et aucune marge de discussion possible sur cette fiche sur laquelle nous reviendrons quand même lors du prochain GT programmé début juillet pour une présentation du PSI (enfin !).

La prochaine étape que constituent les rencontres informelles programmées avec les DISI sera préparée avec soin par les équipes militantes de l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires réunies en Commission Nationale Spécialisée le 7 juin.