



Groupe de travail du 26/01/2012

Ce premier groupe de travail de l'année consacré aux services informatiques marque le début d'une série de rencontres (3 en plus de celle du 26 janvier) qui doivent se ponctuer par la tenue d'un comité technique de réseau (CTR ex-CTPC de la DGFiP).

Dans ce cadre et selon un calendrier bien cadencé (14 février, 6 et 29 mars), qui risque cependant d'être modifié, il s'agit d'approfondir l'examen du PSI (Plan Stratégique Informatique).

L'ordre du jour du GT de ce 26 janvier portait sur l'examen du premier chapitre du PSI : les utilisateurs (cf Unité N°973, pages 12 et 13).

Cette première partie du PSI traite de la cartographie applicative, du poste de travail renouvelé, de la dématérialisation, de l'offre de service dématérialisée, des outils et des processus de collecte des besoins des utilisateurs et de la refonte du dispositif d'assistance. Cinq fiches concernant plus particulièrement des questions liées aux ressources humaines (effectifs, GPEEC, formation) ainsi qu'un document traitant de la seconde vague de rattachement des CMI et CMIBd aux DISI venaient compléter les documents de travail fournis par l'administration.

Tout est dans tout, et vice versa

Dans sa première intervention (nous avons décidé de ne pas faire de déclaration liminaire), l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a souligné la difficulté d'aborder le contenu du PSI sans l'embrasser dans son ensemble. L'évolution des domaines applicatifs a en effet des conséquences, à la fois sur les agents et les services informatiques et sur les utilisateurs.

Du côté des établissements informatiques, et plus largement du SSI tout en entier (établissements et services centraux) cette évolution conditionne tant le contenu que le volume des missions et interroge la pérennité des sites.

Partant de là, elle a un impact sur le niveau et la qualité (ce terme étant entendu du point de vue des qualifications détenues par les personnels) des effectifs de chaque établissement.

Les questions de formation mais également celles ayant trait à la vie quotidienne des personnels informatiques (outils, temps de travail, conditions de travail) ont été largement évoquées par l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires.

L'administration qui avait fait le choix d'axer les débats sur trois points, le poste de travail renouvelé, la dématérialisation et la mise en place des assistances téléphoniques, a répondu aux nombreuses interventions de notre délégation en indiquant que le sujet de l'organisation et du temps de travail ferait l'objet de l'essentiel des débats du groupe de travail programmé le 14 février.

L'actualité des ressources humaines (avec la présence appréciable, l'après-midi du GT, des collègues des bureaux RH de centrale) a occupé une bonne partie des débats comme celle du dialogue social et de ses besoins pour lesquels nous attendions enfin des réponses concrètes de l'administration (que nous avons obtenu en partie).

L'administration s'est engagée à s'adresser aux responsables locaux des DISI et des ESI, pour leur demander de ne prendre aucune initiative en matière de RH dans l'attente des conclusions des réunions nationales.

Soyons rassurés

Ph. Rambal, qui présidait la réunion, s'est une nouvelle fois voulu rassurant et affirmatif, sans pour autant s'engager sur un terme que lui-même en maîtrise pas, en ce qui concerne :

- la pérennité de tous les sites,
- la non application de la loi sur la mobilité et les parcours professionnels,
- l'adaptation professionnelle sur place pour les agents de l'informatique,
- l'absence de réflexion, à quelque niveau que ce soit, sur la création d'un corps interministériel d'informaticiens dans lequel seraient inclus les agents de la DGFiP.

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a pris acte de ces engagements tout en restant très circonspecte, notamment en raison du contexte dans lequel nous évoluons. Les fiches concernant la GPEEC, que nous n'avons pas pu aborder lors de ce GT, laissent quand même, selon notre analyse, planer quelques inquiétudes.

Le DG adjoint a ensuite rappelé que les informaticiens étaient d'abord et avant tout des agents de la DGFiP (approche que nous partageons). A ce titre, et sous réserve de certaines adaptations liées aux spécificités informatiques, ils devaient être traités de la même manière que leurs collègues administratifs du point de vue des règles RH.

Tout va pour le mieux

L'ouverture, le 10 janvier dernier, de l'assistance téléphonique «supports/directions» a été présentée par l'administration comme un moment de la vie de la DGFIP « à marquer d'une pierre blanche ». Cet enthousiasme, bien compréhensible, n'a pas entraîné l'adhésion de la parité syndicale.

Ce sont tour à tour le contenu des formations, le manque d'information et les difficultés d'organisation actuelles de l'assistance en général qui ont été soulignés par l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires (comme par de nombreux autres intervenants).

Les outils (notamment Concursive et Asset Manager) ont été vertement critiqués pour leur inadéquation à la mission d'assistance. Les assistants de proximité (CID) se plaignent notamment des restrictions d'habilitations (sur concursive notamment, mais aussi pour l'utilisation de TKP), mais également du manque de moyens (notamment de véhicules de services). L'administration a esquivé le sujet des véhicules, s'est engagé à délivrer autant d'habilitations à concursive que nécessaire, a indiqué que celles liées à TKP étaient exclusivement réservées aux assistances téléphoniques...

L'errance des incidents

Concernant l'escalade des incidents, l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a insisté lourdement sur la grande confusion qui règne chez les utilisateurs qui ne savent pas toujours, faute d'une information précise et complète, vers quelle assistance se tourner. De leur côté, les agents de l'assistance, face à la multitude d'applications sur lesquelles ils doivent intervenir, rencontrent des difficultés à orienter correctement les incidents. Il existe pourtant un outil qui répertorie, application par application, le schéma d'escalade. Il semble malheureusement qu'il ne soit pas connu de tous.

Résultat, les incidents vont de plateau d'assistance en plateau d'assistance, sans être résolus. Quand ils ne se perdent pas dans les limbes du système d'information.

La DG s'est engagée à améliorer l'information et la formation. Une fonction «d'hyperviseur», qui sera exercée par chaque DISI référente, va être mise en place afin de permettre une vision globale des cas et de leur traitement au niveau de chaque AT et de chaque PUV.

L'administration réfléchit également à la mise en place d'un fil d'information sur les incidents affectant le SI, commun à tous les acteurs de l'assistance. Reste à trouver le bon canal !

La proposition de créer un forum de partage des pratiques sera mis à l'étude pour les CID et les SIL.

Enfin et pour en finir sur ce domaine, l'organisation du travail sur les PUV fait toujours l'objet d'une expertise conduite par le DISI référent du PUV Pro (DISI RAEB).

Questions RH

Elles ont porté en grande partie sur la seconde vague de rattachement des ex-CMI et ex-CMIBd des départements hors ESI. Les réponses apportées en séances par les bureaux RH offrent, pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires, toutes les garanties aux agents de pouvoir faire leurs choix d'option en toute connaissance de cause. Les organisations syndicales seront destinataires pour avis, avant sa diffusion aux personnels concernés début février (aux alentours du 7), de la fiche d'option.

Pour les agents de l'ENFIP et pour ceux des services centraux, l'administration fera, dans les jours qui viennent et en tout état de cause avant la date de diffusion de la fiche d'option, des propositions quand aux régimes indemnitaires dont ils disposent. L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a exigé que ce régime indemnitaire (celui de centrale) soit maintenu de manière pérenne (nous revendiquons d'ailleurs qu'il bénéficie à tous les agents de la sphère informatique).

Concernant les listes d'aptitude et compte tenu des attermolements constatés en 2011 lors de la tenue des CAP locales, l'administration a d'une part confirmé le droit de suite pour les agents qui opteraient pour la DISI, d'autre part indiqué qu'elle regarderait attentivement la situation des agents de l'informatique dans le cadre des CAP nationales. Les élus de l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires y seront particulièrement vigilant.

L'ordre du jour épuisé, la réunion s'est terminée à 17h30. Elle s'est déroulée dans le climat plutôt serein d'un GT plus technique que politique. Nous n'avons cependant pas pu aborder les fiches sur la GPEEC dont le contenu est, de notre point de vue, porteur d'un certain nombre de dangers que nous avons pointés par ailleurs.

La prochaine réunion de ce GT informatique devrait s'y intéresser mais également aborder le sujet, au combien important pour l'avenir des sites et des personnels, de la répartition des missions entre les établissements.

Les règles de vie quotidiennes seront également au menu (temps de travail, organisation du travail...). L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires milite pour l'écriture d'une circulaire spécifique aux services informatiques.

La délégation de l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires

Claudine HECKER, Nantes

Alain GIRARDOT, Lyon

James KOSICK, Nemours

Christophe ROBERT, Nanterre

Sylvain GUILLERET, Noisiel

Noël BALLOT, Besançon

François-Xavier FERRUCCI, Bureau National.