



# FUSION ET INFORMATIQUE

## ASSISTANCE

### IL Y A PERIL EN LA DEMEURE !

Alors que la DGFIP s'apprête à fêter, le 04 avril prochain, le deuxième anniversaire de sa naissance officielle, force est de constater que ni les outils ni les structures informatiques n'ont encore été directement concernés par les opérations de fusion.

Difficile cependant de s'en réjouir.

En effet, les premières pistes évoquées pour l'organisation future des services informatiques, les propos tenus par le DG, les silences comme les revirements de l'administration, ainsi que la manière dont elle conduit le dialogue social, ne laissent rien augurer de bon pour les personnels.

## ASSISTANCE : ENTRE FAUSSES PISTES ET MAUVAISES SOLUTIONS

Présenté par l'administration elle-même comme prioritaire, le dossier de l'assistance aux agents est toujours en souffrance. Nos responsables administratifs peinent encore à trouver une solution pour organiser la chaîne d'assistance, même si les grands principes semblent déjà bien arrêtés, notamment sur la base des conclusions du rapport d'audit sur l'assistance de proximité.

### Principe du numéro unique

L'administration a opté pour le modèle en vigueur à l'ex DGCP.

Dans cette organisation, l'agent qui rencontre une difficulté sur son environnement informatique doit faire appel à un service d'assistance téléphonique qui enregistre l'incident, le qualifie, le résout, si c'est possible. Dans le cas contraire l'assistant « escalade » l'incident en niveau 2 d'assistance ou bien sollicite l'intervention d'une équipe technique de dépannage (type CMI/CMIB).

Une grande inconnue demeure : où va se situer le point d'entrée unique de l'assistance ?

L'administration se garde bien de communiquer sur ce sujet, et pour cause : elle conduit actuellement, en interne, une réflexion, déjà très aboutie, qui prévoit la mise en place d'un plateau unique virtuel d'assistance (PUV) pour les agents des SIP, des Centres Des Impôts Fonciers (CDIF), des CIS (Centres Impôts Service) et de la FI.

Ce PUV regroupera les assistances directes (AD) des CSI de Bordeaux, Poitiers, Amiens, Orléans. A terme, l'AD du CSI de Rouen (Publicité Foncière) pourrait rejoindre ce PUV qui constituera le point d'entrée unique de l'assistance.

Dans cette configuration tous les appels en provenance de ces services transitent par le PUV, siphonnant par la même occasion les SAU (ex DGCP) qui ne resteront compétents que pour l'assistance aux trésoreries « dites » de proximité, et uniquement pour la partie SPL et transitoirement pour les incidents applicatifs intervenant sur les applications REC-MEN et RAR.

Le « PUV part » prendra également en charge les incidents techniques (traités actuellement en direct par les CMI).

**Les conséquences d'une telle réorganisation sont évidentes :**

*Une montée en charge pour les AD concernées, qui évolueront sur des environnements applicatifs et fonctionnels très différents, nécessitant une formation professionnelle très importante et sans que pour l'instant il ne soit question de les renforcer.*

**Corrélativement une baisse de charge :**

*Pour les SAU, dont l'existence même pourrait être menacée, fragilisant ainsi l'implantation des DIT.*

*Pour les équipes locales d'assistance des CMI (ex DGI) ce qui augure mal de l'avenir de certains des agents qui les composent (ceux qui ne détiennent pas de qualification informatique, les GSM etc...).*

*Une organisation chaotique où la responsabilité de l'assistance téléphonique incombe à la centrale et celle de l'assistance de proximité à la DLI avec des personnels qui sont rattachés à la DLU !*

*In fine ce sont les utilisateurs (les agents) qui en pâtiront.*

## Les cellules d'assistance de proximité en DLU

Dans les documents préparatoires au groupe de travail informatique du 23 novembre 2009, comme lors du groupe de travail lui-même, l'administration a très clairement indiqué le modèle de rattachement qu'elle entendait mettre en place pour les CLI (Cellule Locale Informatique).

Il s'agit, dans tous les départements, de rattacher les CLI au pôle transverse des directions locales (DLU).

Pour les départements sièges de DIT (et donc en présence d'un SAU), l'administration souhaitait scinder le SAU en proposant, en fonction des besoins, à certains agents de rejoindre la CLI. Les CLI seraient donc composées des agents des ex CMI et d'agents volontaires du SAU.

Pour répondre aux inquiétudes exprimées en séance par les organisations syndicales, la DG a proposé de laisser le SAU en l'état en prévoyant de renforcer, au coup par coup, les CLI par l'intervention ponctuelle des CMIB.

Chacun peut, à la lecture de ce qui précède, notamment en ce qui concerne le rattachement fonctionnel des différentes équipes d'assistance, mesurer l'incongruité d'une telle proposition qui prend une toute autre dimension au regard de la mise en place du PUV.

L'administration, comme elle le fait pour la dépense/Etat ou pour les centres régionaux de pension, procède à la liquidation de la filière gestion publique, ici en l'occurrence des SAU et des DIT.

La DG a par ailleurs précisé que les «emplois implantés au sein» des CLI «seront des postes informatiques, re-

connus comme tels et requérant donc une qualification informatique».

Si l'administration prévoyait d'accompagner les non qualifiés dans l'acquisition de la qualification, il est patent, à la lecture des analyses qui précèdent, que les agents non qualifiés seront sacrifiés.

Pour les autres (notamment les CMI), l'administration n'a toujours pas indiqué comment elle envisageait d'implanter les emplois correspondants ni comment les équipes d'assistance de proximité seront «calibrées» (nombre et qualité des emplois) ?

En outre, un des arguments qu'elle développe pour justifier la mise en place des DLI, à savoir un rattachement hiérarchique de tous les informaticiens à une direction informatique qui confère à ces derniers une gestion «adaptée», ne tient plus.

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires n'a eu de cesse d'exiger que TOUS les acteurs de l'assistance des deux ex directions qui composent aujourd'hui la DGFiP y retrouvent une place pérenne. Le silence assourdissant de la centrale sur la situation des GSM et des correspondants informatiques, que l'Union soulève depuis le début de nos échanges, cachait bien une volonté de liquidation !

Les propositions de l'administration sont inacceptables en l'état tant elles mettent en péril les structures comme la mission d'assistance et l'avenir des agents qui l'exercent. Elle doit revoir sa copie.

**Pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires la mise en place des DLI consacre des reculs inacceptables en matière de pilotage de l'activité, de pérennité des missions, des emplois et des sites, en matière de paritarisme. A l'évidence les DLI sont des coquilles vides qui préparent d'autres transferts de missions et d'agents ainsi que des fermetures de sites.**

**Pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires la création des DLI ne présente, contrairement à ce prétend l'administration, aucune garantie en matière de gestion des personnels informatiques.**

**Pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires un pilotage direct de la centrale en lien avec des structures informatiques de proximité est parfaitement possible et viable.**

**L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires appelle les agents des DIT et des CSI, informaticiens et administratifs, ainsi que les personnels des cellules micro-informatiques locales à s'inscrire, avec détermination et avec tous les fonctionnaires qui subissent les attaques indignes du gouvernement, dans la grève du 23 mars pour la satisfaction des revendications des services informatiques :**

- Arrêt des suppressions d'emplois.
- Maintien de tous les sites et de tous les emplois sur les sites.
- Réouverture des structures informatiques aux agents C.
- Reconnaissance des emplois des CMI.
- Définition d'un schéma directeur informatique préalable à toute restructuration incluant un plan pluriannuel de ré internalisation et de transfert de compétence du privé vers le public.
- Cadrage national de la gestion des ressources humaines (temps de travail, affectations...).
- Adaptation des épreuves des examens informatiques pour les rendre à nouveau accessibles.
- Reconnaissance des qualifications.

# TOUS EN GRÈVE LE 23 MARS