




**S
E
R
V
I
C
E
S**

**H
I
N
F
O
R
M
A
T
I
Q
U
E
S**

2011



S
E
R
V
C
E
S

H
I
N
F
O
R
M
A
T
I
Q
U
E
S

2011

N

Voici plus de deux ans aujourd'hui que la réflexion sur la fusion des services informatiques a été lancée. L'administration a mis à profit cet espace temps pour dessiner la future organisation. Ses contours avaient été tracés par le Directeur Général dès le mois de juillet 2008, dans le cadre du premier groupe de travail consacré à ce dossier : création de Directions de Services Informatiques (alors baptisées DLI) et unification des services d'assistance.

Déjà à cette occasion, l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires avait émis de sérieux doutes sur le programme proposé et fortement interpellé l'administration sur les conséquences de ses choix en matière de ressources humaines.

Le syndicat avait également développé ses arguments, en opposition avec le calendrier et les options choisis : pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires, l'enchaînement logique de la réflexion devait passer par la définition des missions, de leur évolution ainsi que de celle des applications informatiques, puis par l'évaluation des besoins (volume d'emplois, qualifications, part de l'externalisation, budgets...) enfin par la structuration et, en lien, par la résolution des sujets touchant à la fois au paritarisme et à la gestion des personnels.

Nous n'avons pas été entendus !

Au fil des groupes de travail qui ont égrené cette période, l'administration s'est évertuée à ne nous fournir, malgré nos demandes répétées, les informations qu'au compte-gouttes.

De fait, il nous aura fallu attendre la réunion du 16 novembre dernier pour, d'une part avoir une vision globale de la future organisation territoriale des services informatiques et de l'assistance, d'autre part mesurer l'étendue des dégâts causés par les choix de l'administration tant pour les personnels de la sphère informatique que pour les utilisateurs. Et il faudra encore attendre quelques mois pour disposer d'un Plan Stratégique Informatique (PSI, nouvelle appellation du SDI) qui sera confectionné dans le cadre des déclinaisons du DOS, les désormais fameux Groupes d'Expressions Métiers (GEM) !

Dans les pages qui suivent nous faisons le point sur le dossier dans l'état où il se trouve à l'issue du cycle des rencontres que nous avons eues avec l'administration. Nous y précisons les revendications que nous y avons portées ainsi que les réponses de l'administration. Enfin nous faisons le point sur les questions qui restent en suspens et sur lesquelles nous ne manquerons pas d'interroger l'administration dans le cadre du CTPC programmé pour le début de l'année 2011.

En préalable et pour mieux appréhender nos positions, il nous a paru utile de préciser la manière dont l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires aborde les différents sujets liés à l'organisation des services informatiques.

Informaticiens un jour, agents de la DGFIP d'abord

Pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires, les informaticiens sont d'abord des agents de la DGFIP et leurs missions informatiques sont et doivent demeurer liées aux métiers fiscaux et de gestion publique.

A ce titre, ils doivent être traités de la même manière que tous les agents du même grade qu'eux. Leur appartenance à ce que nous nommons la « sphère informatique » ne doit rien, selon nous, à leur rattachement hiérarchique et/ou fonctionnel à une structure ad hoc. Ce qui confère à ces agents cette appartenance tient au fait qu'ils exercent des missions informatiques et qu'ils détiennent, ou pas, une qualification informatique.

En outre, la création de directions informatiques (DISI) et le rattachement de tous les agents de la sphère informatique à ces directions, ne garantissent en rien un meilleur traitement de la situation individuelle des personnels informaticiens pas plus qu'ils ne garantissent la pérennité des missions, des sites et des emplois.

Sauf à considérer qu'ils doivent être traités de manière différenciée, ce que nous refusons.

En effet, tous les actes de gestion liés à la carrière, avancement, notation et promotion, sont de nature budgétaire. De ce point de vue tous les agents sont logés à la même enseigne.

Pire, la manière dont l'administration a construit sa fusion des services informatiques va créer des distorsions importantes entre les agents, en fonction de la distance

qui va séparer le siège de la DISI, où se trouvent les « décideurs », et les établissements.

Le seul intérêt que l'on pourrait trouver à la mise en place des DISI réside dans le fait qu'elle s'accompagne de celle d'un paritarisme propre, comme cela était le cas dans les CSI.

Mais nous verrons plus bas que l'architecture des futures DISI transforme vite cet intérêt en recul.

Nous sommes aussi farouchement hostiles à la création d'un statut d'informaticien, clairement revendiqué par exemple par la CGC.

Le maintien des informaticiens de la DGFIP dans les nouveaux statuts récemment entérinés constitue, au moment où l'administration considère « l'informatique » comme un foyer de productivité et de suppressions d'emplois et où le Ministre du Budget, des Comptes Publics et de la Fonction Publique installe un Directeur des Systèmes d'Information (DSI) de niveau interministériel, une garantie forte notamment contre les mobilités forcées.

Dans ce contexte, la création des DISI, regroupant tout le personnel informaticien, porte en elle les germes de futurs déboires pour les agents.

C'est de cette analyse, confirmée au fil de nos congrès, que nous tirons les revendications que nous n'avons cessé de porter lors des différents groupes de travail.

Passons maintenant à l'état des lieux.

S
E
R
V
I
C
E
S

H
O
R
I
Z
O
N

I
N
F
O
R
M
A
T
I
Q
U
E
S

2011

Les DISI au péril du paritarisme

Vous l'aurez compris, l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires demeure opposée à la mise en place des DISI. En réalité ce choix ne sert que les services centraux qui veulent ainsi s'éviter la multiplication des interlocuteurs et des réunions qu'aurait, par exemple, généré la transformation de tous les DIT (du CDS de Noisiel et du DI3CE de Montreuil) en service à compétence nationale.

Une autre solution pouvait être étudiée, celle du rattachement, sur le modèle de l'ex DGCP, des établissements informatiques aux DDFIP et DRFiP, mais elle a été rejetée d'emblée par l'administration puisqu'elle allait à l'encontre de sa volonté affichée de regrouper tous les informaticiens dans une seule et même entité administrative.

Ce sont donc 9 DISI, services à compétence nationale (SCN), qui seront créées juridiquement au premier septembre 2011. Les arrêtés de création seront soumis à l'avis du CTPC prévu en début d'année 2011.

A cette même date, les CSI n'auront plus d'existence juridique et les DIT seront définitivement « détachés » des TG, DDFIP ou DRFiP, ce qui n'est pas sans poser des problèmes pour la gestion des personnels et plus largement pour l'exercice du paritarisme entre le premier septembre et la prise de mandat des nouveaux élus : les élections professionnelles auront lieu le 20 octobre 2011, le mandat des nouveaux élus débutera en début d'année 2012. Le calendrier électoral et celui de la réforme ne seront pas, par ailleurs, sans effet sur le futur niveau de représentativité des organisations syndicales et donc sur le niveau de défense des personnels.

Les DISI au péril du paritarisme (suite)

Cartographie

La répartition territoriale des DISI et de leurs établissements ne doit rien ni à la géographie ni à la géographie administrative. Pas plus d'ailleurs aux missions exercées dans les établissements. Ce qui la motive réside dans le temps de trajet, en train ou en voiture, entre le siège de la DISI et les établissements (ESI). L'administration a jugé qu'un temps de trajet inférieur ou égal à trois heures était raisonnable et c'est à partir de ce postulat qu'elle a constitué son réseau.

DISI	SIEGES	Etablissements	
		DI	CSI
Est	CSI STRASBOURG	STRASBOURG, BESANÇON, METZ	STRASBOURG
Rhône-Alpes-Est-Bourgogne	CSI LYON	DIJON, GRENOBLE, CE MEYZIEU	LYON
Sud-Est	CSI MARSEILLE	AJACCIO, MARSEILLE, MONPELLIER, NICE	MARSEILLE
Pays du Centre	CSI CLERMONT-FERRAND	CLERMONT-FERRAND, LIMOGES	CLERMONT-FERRAND, NEVERS
Sud-Ouest	CSI BORDEAUX	BORDEAUX, TOULOUSE	BORDEAUX, POITIERS
Ouest	CSI NANTES	NANTES, RENNES, TOURS	NANTES, ANGERS
Nord	CSI LILLE	AMIENS, LILLE	AMIENS, LILLE
Paris-Normandie	CSI VERSAILLES	CAEN, NANTERRE, ROUEN, VERSAILLES	VERSAILLES, ROUEN, ORLEANS
Paris-Champagne	CDS NOISIEL	BOBIGNY, CHALONS-en-CHAMPAGNE, RGF	REIMS, NEMOURS

Le DI3CE reste rattaché aux services centraux, le DI de Créteil ne constitue pas un ESI et resterait de fait rattaché à la DRFIP du 94, le DI de Martinique est rattaché fonctionnellement à la DISI Paris-Normandie, celui de la Réunion à la DISI Paris-Champagne, l'ensemble des personnels de ces deux derniers services continuant de dépendre hiérarchiquement des directions locales.

Les choses se compliquent quand l'administration fournit, à l'appui de sa démonstration, la durée des trajets de gare à gare et sans tenir compte du temps de trajet entre domicile et gare et entre la gare et le siège de la DISI. Elle n'a pas non plus tenu compte des horaires des trains ni, pour les trajets en voiture, des encombrements ou encore de considérations écologiques. Nous y revenons plus après.

Les sièges des DISI se situent dans les villes où cohabitent un CSI et un DIT (sauf Noisiel). Il est prévu, pour des raisons budgétaires et contrairement aux premières annonces de la DG que les bureaux de la DISI soient installés dans les bâtiments abritant les CSI.

Lors du GT du 16 novembre, une organisation syndicale a demandé à l'administration d'étudier la possibilité de ne pas suivre cette règle dans toutes les DISI, pour des raisons symboliques (Sic).

Il se peut donc que, pour certaines DISI, le siège se situe ailleurs que dans les locaux des CSI (et du CDS de Noisiel).

Là encore, les choix que fera l'administration ne seront pas sans conséquence.

Pour l'Union SNUJ-SUD Trésor Solidaires, cette solution n'est envisageable qu'en garantissant le respect du choix et des meilleures conditions d'installation des personnels des services support des CSI qui constitueront la base de ceux des futures DISI.

Pour l'Union SNUJ-SUD Trésor Solidaires, l'implantation des bureaux des DISI au sein des ex-CSI risque d'entraîner une inégalité de traitement entre les agents qui se trouveront sur place et ceux qui seront installés sur un autre site ou sur une autre résidence.

Elle permet surtout à l'administration de s'assurer la compétence des agents déjà en place au CSI.

Quel paritarisme ?

Nous n'entrerons pas ici dans des détails qui intéressent surtout les équipes militantes. Chacun doit cependant prendre conscience que l'organisation territoriale des services informatiques, l'éloignement entre le siège de la DISI (où se tiendront les instances) et les établissements ainsi que le périmètre géographique des DISI peut avoir pour conséquences :

- soit de nous mettre dans l'incapacité de trouver des candidats pour constituer les listes électorales,
- soit de conduire à la permanisation de certains militants qui de fait ne seront plus dans les services.

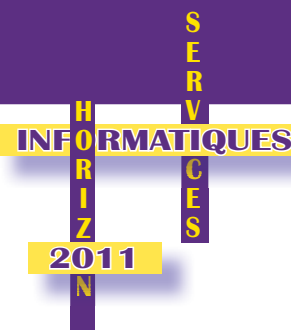
Les mêmes causes produisant les mêmes effets, l'exercice du droit syndical et du paritarisme risquent fort de

se trouver entravés, avec, in fine, une détérioration de la défense individuelle et collective des personnels.

Le paritarisme dans les DISI s'articulera autour de trois instances : le CTS (Comité Technique Spécial), le CHSCT-S (Comité d'Hygiène, de Sécurité et de Conditions de Travail Spécial) et les CAP locales. La possibilité de maintenir des CHSCT dans chaque établissement est ouverte.

L'Union SNUJ-SUD Trésor Solidaires n'y est pas hostile mais attend pour se prononcer définitivement sur ce sujet que l'administration fournisse les modalités précises (qui préside, qui représente les salariés...) d'organisation de cette instance et comment elle s'articule avec les CHSCT-S de la DISI.

Une DISI, c'est quoi ?



Un service de direction avec à sa tête un AGFiP et composé de deux pôles : un pôle ressources humaines dirigé par un IP ou un inspecteur divisionnaire, un pôle pilotage avec comme chef un AAFiP. Les fonctions logistiques ont vocation à rester dans les établissements.

Le pôle ressources humaines et budgétaires de la DISI s'appuie sur les équipes en charge des fonctions support au sein des CSI de la ville où est implanté le siège de la DISI, renforcées de ressources (en Equivalent Temps Plein Travaillé ETPT) de la filière gestion publique consacrées à la RH des DIT rattachés à la DISI. En clair, des emplois seront transférés des TG, DDFiP et DRFiP vers les DISI.

Les agents titulaires de ces emplois auront le choix de suivre ou non leur mission. A ce jour nous ne connaissons pas la localisation des emplois transférés.

DISI	Fonctions support		
	CSI	Transferts	TOTAL
Est	10	2	12
Rhône-Alpes-Est-Bourgogne	7	3	10
Sud-Est	15	2	17
Pays du Centre	16	1	17
Sud-Ouest	23	1	24
Ouest	21	2	23
Nord	17	1	18
Paris-Normandie	20	4	24
Paris-Champagne	25	2	27

La situation de la DISI Paris-Champagne est remarquable. Sur les 27 emplois dédiés aux fonctions support seuls 3 sont implantés au siège de la DISI (Noisiel). Nous vous laissons imaginer les difficultés de gestion que va engendrer cette situation.

Dans les directions comprenant plus d'un CSI (toutes sauf Est, RAEB et Sud Est) les fonctions support seront réparties entre les équipes des différents CSI, sous la tutelle de la DISI.

Les missions exercées dans les CSI des villes qui ne sont pas siège de la DISI seront rapatriées à la DISI au fur et à mesure des départs des agents qui les exercent.

Pour les emplois, rien n'est dit. Il ne faut pas perdre de vue que dans le cadre du déploiement de Chorus (logiciel de gestion de la dépense), l'administration met en place, dans chaque DRFiP, des CSP (Centre de Services Partagés) et des services facturiers qui participent d'une centralisation (interministérielle) de la dépense avec comme corollaire des suppressions d'emplois.

En clair, la mise en place des DISI préfigure, à terme, la suppression de quelques 80 emplois administratifs dans la sphère informatique ! Et c'est un minimum.

Les personnels administratifs des DISI bénéficient d'ores et déjà d'une priorité d'affectation à la résidence pendant trois ans (2012, 2013, 2014).

Pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires cette règle doit également s'appliquer aux administratifs des établissements et tous doivent bénéficier de garanties en matière indemnitaire.

Concernant les IP/RH : les postes implantés dans les CSI qui ne se trouvent pas dans la ville siège de la DISI sont supprimés. Ils sont transformés en poste d'AAFiP et transférés à la DISI. Pour la DISI Paris-Champagne, le second poste d'IP/RH et aussi transféré à la DISI.

La règle de désignation de l'IP qui sera contraint de muter sera, sauf accord local, celle de l'ancienneté dans le grade. Le cadre amené à quitter les services du CSI, dans l'année qui suit la mise en place des DISI, bénéficiera d'une garantie de résidence.

Concernant le pôle pilotage, si l'on se réfère aux documents de travail fournis par la Direction Générale, il sera composé : du seul AAFiP !

Qui pilote quoi et d'où ?

Règles de gestion

Tous les agents actuellement affectés dans les ESI (CSI et DIT) recevront, au 1er septembre, une affectation du type DISI X, Etablissement Y.

Les administratifs qui rejoignent le siège de la DISI, recevront une affectation DISI Siège (à la résidence du siège).

A la même résidence, et par la suite, les changements d'affectation (du siège à un établissement ou d'un établissement à un autre) seront prononcés par la CAPL compétente.

Les changements d'affectation impliquant un changement de résidence (du siège de la DISI vers un établissement situé dans une autre ville ou entre établissements

d'une même DISI situés dans deux villes différentes, ou encore d'une DISI à une autre) seront soumis à l'avis de la CAP nationale. Bien entendu, les changements d'affectation d'une DISI vers une autre direction (DDFiP, DRFiP, direction spécialisées etc...) et vice-versa, seront soumis à l'avis de la CAP nationale.

Par contre, les questions que nous avons posées sur la gestion des mouvements prioritaires ou pour convenances personnels prenant effets en 2011 n'ont pas reçu de réponses précises. Nous attendons donc la publication de l'instruction sur les mutations pour en savoir plus.

L'assistance au péril de la qualité

Comme pour les DISI il aura fallu attendre la réunion du 16 novembre pour connaître précisément la manière dont va s'organiser la chaîne d'assistance aux utilisateurs, autour de quelles structures et avec quels agents.

Comme nous l'avons soulevé à plusieurs reprises, le choix de l'architecture territoriale des services informatiques (DIDI et ESI) conditionne à la fois le sort de la mission et celles des services et des agents qui l'exerce. Comme elle en a la fâcheuse habitude, l'administration a commencé par penser l'organisation structurelle et le rattachement des agents pour ensuite réfléchir à la façon d'organiser le travail.

Au final, pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires, le schéma proposé par la DG va conduire à une perte de réactivité, de proximité, de souplesse, en somme à une détérioration de la qualité du service rendu par l'assistance, qualité reconnue au travers de toutes les enquêtes de satisfaction conduites durant ces dernières années.

□ Un principe, des choix.

A l'ex-DGI comme à l'ex-DGCP, un agent qui rencontrait un problème sur son poste de travail informatique devait contacter son assistance téléphonique : l'AD ou le SAU.

Cette dernière devait faire un diagnostic, alimenter une « base incidents » et tenter de résoudre le problème. En cas d'impossibilité, elle devait « escalader » l'incident, c'est-à-dire le transmettre à une cellule capable de le résoudre : cellule d'intervention technique (CMI, CMIBd, CTR, CMIBr, EID), assistance de deuxième niveau, voire bureaux d'étude ou bureaux métiers.

Ce principe est retenu comme base de l'organisation de l'assistance unifiée de la DGFiP bien que, dans la vraie vie, et dans les deux ex-réseaux, les utilisateurs contactaient, ainsi que l'a relevé la mission nationale d'audit dans son enquête conduite en 2009, d'abord et majoritairement les cellules de proximité (dans 52 % des cas à l'ex DGI, dans 51 % des cas à l'ex DGCP).

Le choix de l'administration, qui aux dires de Ph.Rambal, sera mâtiné d'une souplesse laissant la possibilité, pour les utilisateurs, de saisir directement l'assistance de proximité, dévoile ses véritables visées autant qu'il révèle les limites d'une telle organisation.

Si tous les appels transitent par l'AT, le niveau d'activité de ces services va croître sans pour autant que l'administration envisage un quelconque renforcement en emplois.

La solution envisagée par la DG réside dans la création de Plateaux Uniques Virtuels (PUV) qui, selon la centrale, ont fait leurs preuves dans l'assistance aux usagers des téléprocédures (TOSCANÉ) ou la fiscalité des professionnels (CASSIOPEE). Les intéressés apprécieront...

L'audit évoqué plus haut a démontré qu'une grande partie des incidents pouvait être résolue à distance. A l'augmentation de la charge de travail des AT correspondra une baisse d'activité des CID qui, une fois intégrée aux DISI (nous y reviendrons), via leurs établissements, seront sans aucun doute réorientées vers de l'assistance téléphonique ou appelées en renfort des SIL.

L'administration voudrait se débarrasser des équipes d'assistance de proximité qu'elle ne se comporterait pas autrement. D'ailleurs, le sort réservé à ces dernières dans le projet de la DG ne sera pas sans poser d'autres problèmes (voir plus bas).

En attendant, voici la future organisation proposée par l'administration.

□ L'assistance téléphonique

L'organisation retenue par l'administration s'appuie sur plusieurs filières d'assistance téléphonique spécialisées par « domaines métiers » et positionnées chacune comme interlocuteur unique des agents de leur périmètre de compétence. En AT1, les agents réceptionneront l'ensemble des incidents de leur domaine métier, qu'ils soient de nature applicative, liés au poste de travail ou d'autre nature (perte de mots de passe, incident simple sur AGORA, problèmes réseaux, dysfonctionnement de réseaux...).

Si l'AT1 ne peut résoudre le problème soumis, il l'escalade en AT2. Cette AT2 sera confiée à des agents spécifiques qui partageront leur activité entre AT1 et AT2. Ainsi, à une AT1 pourra correspondre plusieurs AT2 (Par exemple le CSI de Nemours est l'interlocuteur des agents des structures du contrôle fiscal).

S'il est saisi en AT1 par un agent sur un problème applicatif du domaine du contrôle fiscal et qu'il ne peut être résolu, il est « escaladé » en AT2 vers des agents « spécialisés » du même service d'assistance. Si la saisine concerne une application d'un autre domaine (AGORA par exemple) et que l'assistant de premier niveau est dans l'impossibilité de répondre à la demande de l'agent, il transfère l'appel vers l'AT2 compétente).

Les assistants utilisateur devront appréhender des environnements applicatifs et fonctionnels de nature totalement différente. Ceux des AD (ex-DGI) devront se familiariser à la maîtrise du poste de travail (80 % de leurs interventions actuelles sont applicatives) et aux applications de l'ex DGCP, ceux des SAU (50% de leur activité actuelle est tournée vers la résolution de problèmes matériels) devront maîtriser les applications de l'ex DGI.

La formation sera-t-elle à la hauteur des enjeux ? Nous ne pouvons en juger à ce jour, le plan, qualifié d'ambitieux par la DG, est en cours d'élaboration...

Comme l'AT sera répartie sur des PUV, pour l'utilisateur en détresse, ce sera un peu la loterie : si son appel aboutit sur le bon service d'assistance, il pourra être dépanné rapidement... Sinon !

Et si l'incident nécessite l'intervention de la CID ou du SIL, il risque d'attendre longtemps !



□ Les PUV

Aux deux PUV existant à l'ex-DGI : Toscane (CSI de Strasbourg, d'Amiens, Marseille et DI de Montpellier) dédié aux utilisateurs (externes) des téléprocédures et Cassiopée (CSI de Lyon, Nemours et Strasbourg), l'administration prévoit d'ajouter deux autres PUV : le « PUV Part » et le « PUV Support ».

PUV	Publics concernés	Etablissements concernés	
		DI	CSI
Toscane	Utilisateurs télé procédures	Montpellier	Strasbourg, Marseille, Amiens, Lille (relais)
Cassiopée	SIE, ICE, PRS		Lyon, Nemours, Strasbourg
Part	Trésoreries fiscales, SIP, CDI, CIS, CDIF	Amiens, Strasbourg	Amiens, Bordeaux, Orléans, Poitiers
Support	Equipe transverse des DDFIP/DRDIP, Dir Nationales	Nanterre, Tours	Versailles

Le « PUV Part » sera mis en place en deux temps : création du PUV avec les 4 CSI à la fin du premier trimestre 2011, extension au deux SAU à la fin du 2ème trimestre 2011.

L'assistance aux utilisateurs de REC, RECMEN et RAR continue d'être assurée par les SLR des DIE. Les SAU concernés par la mise en place des « PUV Part et Support » seront déchargés, au profit d'autres SAU (non connus à ce jour), des appels qu'ils traitaient.

Enfin, les SAU de Tours et Nanterre seront organisés selon le schéma cible qui distingue équipes d'AT et CID.

La mise en place des deux nouveaux PUV consacre donc :

- des transferts de missions entre SAU, qui ne sont pas aujourd'hui chiffrés comme d'ailleurs ne sont pas chiffrés les volumes d'appels qui sont censés aboutir dans les PUV, et sans réflexion sur le niveau des emplois nécessaires au correct accomplissement des missions,

- la séparation formelle, dans tous les SAU, des activités d'assistance téléphonique et de proximité.

Les AD des CSI d'Angers, Lille, Nevers et Rouen n'intègrent pas (pour l'instant ?) de PUV.

Les autres SAU seraient regroupés par métiers, dans des PUV, pour assurer l'assistance spécifique des services de la filière gestion publique. L'administration indique par ailleurs que dans « l'hypothèse où l'effectif de certains SAU s'avèrerait insuffisant pour constituer un plateau d'AT, celui-ci se consacrerait à l'assistance de proximité, au sein de la CID ».

La lecture des lignes qui précèdent montre l'étendue des changements que génère une réforme conduite en dépit du bon sens. Les craintes exprimées par les agents des SAU avant le groupe de travail du 21 mai sont sans communes mesures avec les conséquences réelles de la fusion, conséquences que l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires avait parfaitement identifiées et dénoncées.

Au final, ce sont l'ensemble des agents, informaticiens, administratifs, assistants utilisateurs et utilisateurs qui sortent perdants de l'opération, ainsi que le confirment un peu plus les orientations de la DG en matière d'assistance de proximité.

La proposition de

l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires

Dans les départements sans DI, la CID se compose des agents de la CMI (ex-DGI) et du (ou des) CMIBd (ex-DGCP).

Elle est rattachée hiérarchiquement à la direction locale (pour des raisons évidentes de gestion et d'installation physique) et pilotée par le responsable de l'assistance de l'ESI le plus proche.

Dans les départements avec DI, la CID se compose des agents de la CMI et des CMIBd installés aux SAU. Les agents de l'ex CMI sont rattachés hiérarchiquement à la direction locale, les CMIBd intègrent la DISI.

Dans les deux cas des emplois « informatiques » sont créés au tableau support des mutations de la direction locale.

□ CID, SIL : qui, quoi, où, comment ?

A l'assistance téléphonique sera adossée une assistance technique constituée autour des CMIBd de l'ex-DGP et des CMI de l'ex-DGI, regroupées au sein des CID.

Le rattachement de la CID fait débat, à tous niveaux.

Deux théories s'affrontent avec d'un côté les partisans d'un rattachement hiérarchique et fonctionnel des CID aux DISI via l'ESI le plus proche, de l'autre, l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires qui défend l'idée qu'un rattachement mixte, hiérarchique à la direction locale et fonctionnel à l'établissement

le plus proche est pertinente et permet surtout de répondre aux revendications des CMI et à celles des agents des SAU (dans les départements siège d'un DI le (ou les) CMIBd resterait au SAU et rattaché à la DISI), sans obérer en rien, selon nous, la qualité de service.

A l'examen de la manière dont s'organisait l'assistance de proximité dans l'ex DGCP, il n'est pas insensé d'envisager que l'organisation que nous proposons ne puisse donner satisfaction.

Le rattachement total des CMI à la DISI emporte, selon nous, plus d'inconvénients que d'avantages. Pas seulement pour les agents de ces cellules mais surtout pour les directions locales et pour les utilisateurs qui n'auront plus d'interlocuteurs proches et réactifs pour régler toutes les urgences qui ne manquent pas de venir perturber la vie quotidienne des services.

Le risque est grand également de voir se reconstituer, comme il y a 20 ans, des cellules «fantômes», ce qui reposerait, à terme, la question de la reconnaissance des emplois.

Si l'administration s'est positionnée sur le rattachement total (hiérarchique et fonctionnel) des CID à la DISI, elle propose de réaliser l'opération en deux temps, d'abord dans les départements où sont implantés un ESI (DI et/ou CSI), puis, après un délai de 18 à 24 mois et un bilan de fonctionnement, dans les autres départements.

Concrètement, la DG va faire une photographie de l'existant et transformer les effectifs en emplois (si dans un département, l'effectif CMI+CMIBd est de 8, 8 emplois seront créés). Ces emplois seront implantés, selon les situations (DI ou pas) soit au TSM de la direction locale soit au TSM de la DISI. Les personnels feront ensuite le choix de suivre ou non les emplois.

A ce stade deux questions restent en suspens : celle du calibrage des emplois par rapport aux charges, celle des priorités (droit de retour par exemple) et des garanties (indemnitaires notamment).

Les GSM et les CI ne sont pas intégrés à la CID. Ils composent une cellule baptisée Relais Bureautique Local (RBL) et conservent les mêmes attributions qu'actuellement.

□ Le Support aux Infrastructures Locales (SIL)

Les SIL, structures dédiées à la supervision et à l'administration des serveurs et des réseaux reprennent l'intégralité des activités des EID, CTR et CMIBr.

Ces équipes SIL fusionnées seraient mise en place au sein d'un ESI dans chaque implantation géographique du réseau informatique.

- Dans les départements où coexistent un CSI et un DIT, le SIL sera rattaché au CSI (où sont implantées, dans la majeure partie des cas, des équipes plus nombreuses).
- Dans les communes où coexistent un DIT et une équipe EID excentrée d'un CSI, cette dernière sera rattachée au DIT de sa résidence d'implantation. Pour le cas de Nancy, l'équipe EID excentrée sera rattachée au DIT de Metz. Comme c'est le cas pour toutes les autres communes de l'assistance, les agents des EID excentrés resteront affectés sur leur résidence actuelle.

Dans les communes à double implantation (CSI et DI ou DI et EID excentrés), le rapprochement physique des équipes sera privilégié, sauf contraintes locales particulières.

- Chaque pôle SIL aura une zone géographique de compétence correspondant aux départements les plus proches de son lieu d'implantation, conforme au périmètre d'intervention actuel des équipes EID et CTR dans le cadre du déploiement Rubis 2.

Comme l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires le subodorait depuis longtemps, et comme elle l'a dit et écrit à plusieurs reprises, la fusion des services informatiques telle que voulue par la DG entraîne de profonds bouleversements tant pour les personnels et leur gestion que pour l'exercice des missions sans apporter la moindre garantie sur la pérennité des missions, des sites et des emplois.

Cette réforme réduit de manière drastique les prérogatives du paritarisme au détriment du droit et de la défense individuelle et collective des personnels. Les règles de gestion appliquées dans le cadre de cette fusion sont par ailleurs discriminatoires et doivent, comme la totalité du dossier et comme l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires le réclame, être remises à plat. L'intervention des personnels de la sphère informatique devient impérative.