



## SERVICES INFORMATIQUES ASSISTANCE INFORMATIQUE

### APRÈS LA RÉUNION DU 10 JUILLET, LES QUESTIONS DEMEURENT, LA VIGILANCE EST DE RIGUEUR

*C'est donc le 10 juillet (enfin !) que l'administration a mis sur la table le dossier de l'informatique à la DGFIP. Heureusement que le Directeur Général considère l'outil informatique comme le fondement de la réforme et qu'il estime, en somme, que l'informatique commune aurait du être prête avant tout projet de fusion structurelle. Pourtant et tout naturellement, cette informatique commune n'étant pas au rendez-vous, les documents préparatoires de l'administration n'abordaient que des problématiques structurelles pour lesquelles, à la sortie de ce groupe de travail, nous n'avons pas plus de réponses qu'en y entrant.*

*L'Union SNUI-SUD Trésor a pour sa part tenté de poser les débats en d'autres termes. D'abord en essayant d'obtenir des réponses concrètes sur les conséquences humaines des réformes envisagées, ensuite en plaçant le débat sur le sujet de l'informatique en tant qu'outil, enfin en rappelant que sur ce dossier aussi il existait un passif que l'Union SNUI-SUD Trésor n'entendait pas voir jeter aux oubliettes.*

*Cet axe et notre insistance à vouloir entendre des réponses concrètes, notamment sur les sujets de gestion, ont agacé notre principal interlocuteur. Le DG nous a provoqué en nous demandant si nous étions demandeur d'une accélération de la réforme, tout en poursuivant son exercice préféré, celui d'éluider les questions qui ne tournent pas autour des aspects structurels.*

*En résumé le slogan de l'administration c'est : concrétisez la fusion sur le terrain, l'intendance suivra !*

### ■ Quel avenir pour le réseau ?

Dans ces documents préparatoires l'**administration** décrit les différents scénarios possibles pour le pilotage des 48 structures. Elle marque cependant très nettement sa préférence pour un schéma d'organisation en même temps qu'elle **s'engage sur le maintien de TOUS les sites, dans le CADRE DE LA FUSION.**

Le DG affirme également que rien n'est arrêté et que le débat est ouvert.

**L'administration souhaite donc créer des Directions Locales Informatiques (DLI)**, rattachées hiérarchiquement à la centrale mais responsables administrativement de l'ensemble des services situés dans son ressort.

**Le siège des DLI** (établissement siège) pourrait être situé dans les communes qui abritent un CSI et un DIT (elles sont au nombre de 10). Les établissements distants (CSI et DIT) ne devraient pas se situer à plus de trois heures (aller) de l'établissement siège et le volume des emplois gérés par une DLI **devrait comprendre** entre 300 et 700 agents.

Les DIT d'outre-mer resteront de fait rattachés aux futures DLU.

Si l'objectif affiché de l'administration est de mettre en place les DLI à compter de 2010, le sujet du rattachement des DIT va se poser immédiatement.

En effet, c'est au 31 décembre 2008 que devra être publié le futur statut des DLU (direction locale unique) et donc scellé le sort des DIT qui sont encore actuellement rattaché aux TG. En clair, du futur statut des DLU dépendra le sort des DIT et donc des CSI.

Par ailleurs, le DGI souhaite la mise en place d'une **organisation homogène** sur le territoire. **A-t-il bien regardé la situation géographique des sites communs actuels (CSI/DIT) pour tenir de tels propos !!! Cherchez l'erreur !!**

## ■ Quelles incidences ?

**Pour les CSI qui ne seront pas « établissement siège » de la DLI (6 sur 16), c'est la perte des fonctions supports.** *L'Union SNUI-SUD Trésor* a dû longuement insister pour obtenir des réponses sur le sort qui serait réservé aux emplois et aux agents concernés par la suppression de la mission.

**Pour les DIT, selon leur organisation interne**, quelques agents seront également concernés par cette mission « support », leur tâche étant de gérer en local des questions touchant le personnel et les structures, et de faire ainsi la liaison avec les services RH et logistique de la Trésorerie Générale dont le DIT dépend.

L'administration n'envisage pas de système dérogatoire au droit commun, c'est-à-dire garantie de maintien à la résidence (donc pas forcément sur le CSI) pour les agents et redéploiement des emplois dans les services du département. Elle n'envisage pas plus de piste interne au CSI et/ou au réseau informatique. **Pire, rien ne dit que ces emplois ne seront pas purement et simplement supprimés.** Seule éclaircie, le possible maintien de quelques emplois dédiés à la gestion au CSI.

**Pour l'Union SNUI-SUD Trésor** la notion de mobilité choisie s'entend également du point de vue structurel et l'administration doit trouver les solutions respectueuses de la volonté des personnels.

Les futures DLI, si elles voient le jour, devront gérer, si on s'en tient aux canons établis par la DGFIP, entre 300 et 700 agents et entre deux à sept établissements. Il va de soi que l'exercice de cette mission ne peut reposer sur les seuls effectifs des services supports des CSI situés au siège de la DLI. L'administration n'a apporté aucune réponse quant à la composition, à l'origine et au calibrage des emplois dédiés à ces fonctions support au sein de la DLI.

**Les distances entre les différents établissements et « l'établissement siège » vont sans aucun doute générer de nombreux déplacements**, tant pour les personnels d'encadrement que pour les personnels techniques et que pour les représentants du personnel et les militants syndicaux. **En effet, le temps indicatif de trois heures s'entend pour un voyage aller.** Mais l'administration ne donne aucune indication sur le moyen de transport utilisé !

Enfin pour notre Union, les engagements de l'administration sur la pérennité de tous les sites se heurtent à une réalité. Les évolutions technologiques et les choix organisationnels qui en découlent (modèle d'exploitation COPERNIC notamment), la politique immobilière de l'Etat qui tend à rationaliser les implantations en en diminuant le nombre, la taille de certaines unités et le contexte de suppressions d'emplois sont autant de fragilités que les engagements de la DGFIP ne viennent en rien éloigner. ***L'Union SNUI-SUD Trésor continuera d'exiger le maintien de tous les sites.***

De plus, si le DG s'est engagé sur le maintien de rencontres régulières sur les sujets informatiques, il n'a pas acté la confection d'un Schéma Directeur Informatique pour la DGFIP, schéma qui serait de nature à donner toute la lisibilité possible sur les évolutions futures.

**Peu de réponses, pas d'engagements précis** non plus autour des évolutions des grands projets (COPERNIC, CHORUS, HELIOS ...), si ce n'est du point de vue de l'emprise du privé pour laquelle l'administration doit apporter plus de transparence.

## Quelles évolutions pour l'assistance ?

Il faut bien reconnaître que ni les documents préparatoires ni nos échanges avec l'administration ce 10 juillet ne nous éclairent sur ce que pourrait être le dispositif d'assistance de la DGFIP.

Outre le rappel des principes de base sur lesquels l'administration continue de s'appuyer - *assistance téléphonique, assistance de proximité, interlocuteur unique de l'utilisateur, organisation en niveaux* - **aucun schéma ne semble totalement arrêté**. C'est en tout cas ce qui transparaît des propos de nos interlocuteurs administratifs, même si les deux anciens réseaux coopèrent déjà sur cette mission d'assistance, notamment l'assistance téléphonique.

Sur cette partie, les AD (ex DGI) et SAU (ex DGCP) sont confirmés (pour l'instant) dans leur mission. Mais l'administration n'exclut pas de faire évoluer l'organisation de ces structures pour répondre aux besoins des utilisateurs.

La notion d'interlocuteur unique pour l'utilisateur, si elle est poussée jusqu'au bout, aura forcément des conséquences sur la manière dont va s'organiser l'assistance téléphonique, d'autant que les organisations actuelles sont sensiblement différentes.

Dans le cadre des coopérations entre DGI et DGCP existe déjà un protocole qui engage un DIT (celui de Tours) et un CSI (celui de Nemours), où sont « installés » respectivement un service d'assistance dédié à la DGI et à la DGCP. Ce dispositif se heurte à la notion d'interlocuteur unique puisqu'il est différencié selon que l'utilisateur est un agent de l'ex DGI ou de l'ex DGCP et selon qu'il utilise une application DGI ou DGCP !

La DGFIP affirme qu'elle n'a pas d'idée préconçue sur le sujet et qu'elle y réfléchit encore.

Pour l'échelon de proximité, derrière l'affichage de simplicité - *les équipes des deux ex administrations sont associées sur la mission, chacune d'entre elle continuant, dans un premier temps, à intervenir sur les postes de travail de leurs anciennes directions* - se pose de nombreuses questions notamment autour du rattachement administratif des équipes de proximité ainsi que sur la manière dont elles doivent être sollicitées.

**Plusieurs éléments sont d'ores et déjà connus : l'assistance de proximité s'articulera sur deux échelons : un échelon d'expertise et de soutien et un échelon de proximité.**

### ← Echelon d'expertise et de soutien

Il devrait s'articuler autour des agents des anciennes EID (ex DGI), des CTR et des CMIBR installés au DIT. Leur mission consistera à la prise en charge des interventions sur les serveurs et sur les réseaux ainsi qu'au soutien ponctuel aux équipes de proximité.

### ← Echelon de proximité.

Dans les départements sans DIT implanté, il sera constitué des agents des anciennes CMI et CMIB et mis progressivement en place au fur et à mesure de l'implantation des DLU.

Dans l'hypothèse où l'administration valide son projet d'installation de Directions Locales Informatiques (DLI), l'échelon de proximité sera « piloté » par cette DLI.

**En l'état actuel des réflexions de l'administration, le risque est important de voir s'instaurer un dispositif d'assistance à deux vitesses**, tant du point de vue des disponibilités que des modes de gestion, selon que l'on se trouve dans un département avec ou sans DIT. De plus, l'organisation du réseau des CSI et DIT, autour de DLI interrégionales qui pourraient inclure des établissements (CSI ou DIT) situés en dehors du périmètre géographique de l'inter région et distants les uns des autres, est de nature à compliquer encore un peu plus les dispositifs d'assistance.

**L'Union SNUI-SUD Trésor a plaidé tout d'abord les intérêts des personnels d'assistance.** La fusion doit être l'occasion de renforcer leurs garanties et d'harmoniser les rémunérations.

Pour les CMI et GSM (gestionnaire de site) l'exigence d'une reconnaissance du point de vue de l'existence administrative de ces cellules a été réaffirmée. La situation des « faisant fonction » de la DGCP a également été évoquée.

Concernant le rattachement administratif et l'organisation de l'assistance, **l'Union SNUI-SUD Trésor** a revendiqué la mise en place d'un modèle unique sur le territoire, la proximité de la gestion et la souplesse dans les modes de sollicitation des équipes de proximités.

**L'administration n'a pas répondu** sur l'organisation définitive qu'elle entend mettre en place. Sur la situation des personnels, elle ne s'est engagée sur rien, se réfugiant derrière les filières de gestion et le fait que les questions d'harmonisation étaient renvoyées à plus tard.

**L'Union SNUI-SUD Trésor** est revenue sur les liens qui existent entre les réformes structurelles envisagées et la gestion des personnels, en deçà de la question des corps et de leur éventuelle fusion.

**L'Union SNUI-SUD Trésor** a notamment insisté sur le fait que des départements sont en passe de préfigurer des DLU et que dans ce cadre, il faudra bien se pencher sur les questions qui demeurent sans réponses au sujet tant de l'assistance que du statut juridique des structures informatiques.

Au bout du compte, cette rencontre tardivement estivale n'a pas fait taire nos craintes.

L'administration a tenu ses engagements en réunissant les Organisations Syndicales mais renvoie toutes les discussions à la rentrée.

Pour **l'Union SNUI-SUD Trésor** l'avenir de l'informatique, de ses structures et de ses agents mérite mieux que 4 heures de débats parfois stériles.

**L'Union SNUI-SUD Trésor** réunira à la rentrée les acteurs informatiques afin de faire le point sur ce dossier et porter les revendications des personnels.

Il faudra maintenir la pression pour faire pencher les décisions du côté le plus favorable aux agents et au service public.

