

# Compte rendu du groupe de travail du 8/03/2011



## J MOINS VINGT



S  
E  
R  
V  
I  
C  
E  
S

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

H  
O  
R  
I  
Z  
O  
N

2011

Ce 8 mars, jour de Mardi Gras, se tenait le dernier groupe de travail sur l'avenir des services informatiques avant la réunion, programmée pour le 29 mars prochain, d'un Comité Technique Paritaire Central chargé, notamment, d'entériner les décrets de création des futures DISI.

Autant dire honnêtement, sans nier le rôle et la place de cette instance nationale, qu'à l'issue du cycle de discussions qui a débuté au milieu de l'été 2008, le cadre général de la fusion des services informatiques est fixé. Reste à en dessiner encore plus précisément et le plus précisément possible les détails.

Ce contexte n'a pas empêché l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires de développer à nouveau ses arguments et de porter haut et fort les revendications de tous les agents de la sphère informatique. Bien entendu, le CTPC qui se profile constituera une nouvelle occasion de le faire ; ce comité n'est pas une étape ultime : c'est au quotidien, sur la base du futur réseau militant des DISI, en lien avec le niveau national, que l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires poursuivra, dans l'intérêt général et collectif, la défense, y compris individuelle, des personnels informatiques.

### **DISI : Neuf c'est tout**

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a, une nouvelle fois, exprimé son opposition à la mise en place des DISI. Celles-ci constituent, selon nous, le cadre idéal des futures réorganisations. Nous assistons en effet à une mutualisation régionalisée de nombreuses activités (fonctions supports), à la DGFIP (pension, dépense état, action sociale, bientôt la paye...) et sur le modèle de la RéATE (Réforme de l'Administration Territoriale de l'Etat) dans le cadre de laquelle ont été créées, notamment, des plates-formes régionales dédiées à la gestion des ressources humaines.

Les engagements de l'administration sur le maintien de tous les sites informatiques sont d'ores et déjà écornés, puisque le DI de Créteil, dont la taille et les activités ont été considérées comme en deçà d'un « seuil critique », n'est intégré à aucune DISI...

L'administration a défendu son projet en le présentant comme protecteur. En réponse l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a qualifié les DISI de « ligne Maginot » de l'informatique.

Malgré nos demandes répétées et argumentées la DG n'a modifié qu'à la marge le découpage national des DISI. Il y en aura bien que 9.

**Les départements de l'Indre et du Cher seraient rattachés à la DISI Pays du Centre, celui de l'Yonne à la DISI Paris Champagne. La Sarthe serait rattachée à l'ESI de Tours. Nous reviendrons plus en détail sur les conséquences de cette proposition de redécoupage.**

### **Assistance de proximité : des engagements... et encore des questions**

#### **Les CID**

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires n'a pas lâché l'affaire sur le rattachement et l'organisation des CID, remettant encore le métier notamment sur les revendications des CMI de l'ex DGI et sur les SAU de l'ex DGCP.

Au final, tout bouge mais rien ne bouge, même si l'administration a pris un certain nombre d'engagements.

Polyvalence au sein des AT : elle est maintenue là où elle se pratique, mais la cible d'organisation est bien de séparer les activités d'assistance téléphonique de celles d'assistance technique de proximité.

Pour les agents des CMI ex-DGI positionnés dans un département siège d'un ESI et qui sont rattachés à celui-ci, l'administration s'est engagée sur une totale imperméabilité des métiers, sans toutefois aller, comme nous le demandions, jusqu'à la mise en place d'un encadrement dédié.

En clair, les CMI ex-DGI des départements siège d'un ESI et les autres, continuent à exercer leur métier comme avant. L'administration devra cependant apporter encore des précisions en ce qui concerne les moyens accordés (véhicule, locaux etc...).

CID et AT seront encadrées et pilotées par le même cadre qui sera choisi de manière à ne léser personne (dixit la DG). Nous y serons attentifs.

Les CID auront accès au logiciel de gestion des incidents (Concursive) dès la création des incidents. Elles pourront donc continuer d'être sollicitées directement par les utilisateurs qui ne seront pas systématiquement contraints de passer par l'AT (même si le « donneur d'ordre principal de la CID demeure l'AT »).



## Composition des CID

A partir de la photographie réalisée et qui devra être affinée (certains emplois ont été «oubliés») seront créés les emplois implantés à la DISI. Ces emplois seront donc «fléchés» dès le 1er septembre 2011 pour les départements sièges d'un ESI, au 1er janvier 2012 pour tous les autres.

La reconnaissance (pour les ex-CMI) des emplois est donc acquise. Les CMI hors SAU et les CMI ex-DGI auront le choix de rejoindre ou non la DISI avec toutes les garanties nécessaires (droit au retour et maintien à résidence).

Pour les cadres A des CMI, la remise en place d'un examen d'analyste assistant utilisateur sera sollicitée auprès du Ministère. Les contours de cet examen et de la formation sont donc encore indéterminés. En tout état de cause, la détention de la qualification informatique idoine ne sera pas exigée pour rejoindre la CID, tant pour les cadres A que pour les GSM à 100 % (la situation de ceux qui n'exercent pas à temps plein sera étudiée au cas par cas).

Malgré certaines réticences syndicales, un réseau d'assistant de proximité (RLB) sera maintenu et ses doctrines d'emplois précisées et formalisées.

Le dimensionnement des CID sera évolutif en fonction des charges constatées et des éventuelles vacances.

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a demandé que l'affectation sur les CID soit déterminée dès le mouvement national (affectation la plus fine dès ce stade). L'administration a réservé sa réponse. Plus largement le syndicat a revendiqué la création, pour chaque structure informatique, d'un TSM (à minima par métier, AT, CID, SIL et autres emplois techniques).

Pour terminer sur les CID, leurs activités seront «encadrées» au travers d'une convention type qui liera l'ESI et le DDFiP/DRFiP, rédigée au niveau national, soumise à l'examen des organisations syndicales (nationales et locales) et réactualisée chaque année sous leur contrôle.

### Les SIL

Compte tenu des changements de périmètres évoqués plus haut, la composition et le champ d'intervention des SIL restent à affiner. L'affectation spécifique sur les postes SIL sera maintenue pour les ex-EID et étendue en régime de croisière.

L'accès aux SIL sera ouvert aux agents détenant la qualification PSE.

Du point de vue indemnitaire, et ce pour tous les personnels, la fusion est transparente. Le sujet de l'harmonisation sera abordé de manière plus large à l'issue du processus de fusion.

Les SIL pourront être sollicités tant par les AT que par les AES qui conservent dans le nouveau schéma d'assistance toute leur place.

Le regroupement géographique et physique des équipes (SIL, CID) sera recherché autant que possible mais ne constituera pas une règle absolue.

## Assistance téléphonique : les PUV en horreur

Le débat sur l'assistance téléphonique a été marqué par l'action conduite courant février par le PUV Cassiopée (100% de grévistes sur les trois plateaux).

Pris comme modèle aux futures évolutions structurelles de l'assistance, le PUV Pro (comme le PUV Toscane) montre les limites de l'exercice contraint par une montée des charges couplée à une politique baissière de l'emploi.

Pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires, les sujets de l'adéquation des effectifs aux charges comme ceux du pilotage de la mission ou encore des calendriers de mise en exploitation des outils informatiques sont centraux en matière de conditions de travail des personnels, ceux de l'assistance comme ceux des services déconcentrés.

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a vivement réagi à l'encontre de l'administration qui réduisait les problèmes de

l'assistance «pro» à «une mauvaise compréhension des consignes métiers par certains agents des SIE».

Plus largement, l'intervention concordante de l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires, de la CGT Finances Publiques ainsi que le témoignage d'une camarade de la CFTC, affectée dans un SAU, suite à sa visite d'un PUV, a semble-t-il marqué l'administration qui a annoncé sa volonté d'avancer sur :

- l'abandon de l'indicateur de décroché et de temps de résolution des incidents sur les plateaux d'assistance,
- la prise en compte des études ergonomiques conduites dans les CPS et l'AD du CSI de Lyon dans l'organisation du travail,
- la limitation du temps passé au téléphone.

La Direction Générale a d'ores et déjà annoncé le report de la mise en place du «PUV Part» ainsi que celui de la prise en charge par les «AD pro» des incidents techniques.

**Ce groupe de travail nous a permis de faire avancer plusieurs revendications et d'obtenir des engagements clairs de l'administration sur quelques points importants. Néanmoins, de nombreux sujets restent en suspens. L'administration s'est engagée à formaliser les réponses aux questions posées tant en séance que par écrit et que nous avons fait remonter.**

**La tenue du CTPC sera l'occasion de réaffirmer nos revendications et d'affiner les dispositions qui concourront à la mise en place des nouvelles structures informatiques.**

La délégation de l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires  
Claudine HECKER, CSI Nantes  
James KOSICK, CSI Nemours  
Noël BALLOT, DI Besançon, Bureau National  
Michel ALLARD, DI Metz  
Alain GIRARDOT, CSI Lyon  
Philippe BERTOSSI, CMI Isère  
François-Xavier FERRUCCI, Bureau National

9 mars 2011