

GT DISI du 15 décembre:

Haro sur l'Assistance !

Zéro discussion !

Cette fois encore, la CGT a décidé de boycotter le groupe de travail préparatoire du 15 décembre sur l'assistance.

Nous étions sceptiques dès le départ sur la démarche de ces groupes de travail préparatoires aux CTL :

- groupes non représentatifs (seulement deux représentants par OS, sans tenir compte des résultats des élections professionnelles) ;
- éloignement et dispersion des représentants du personnel de par le recours à la visio-conférence ;
- discussions proposées relevant du CTL, mais hors cadre CTL, morcelant ainsi les arguments qui pourraient être avancés et faisant du CTL une simple chambre d'enregistrement.

Une fois encore, M.MAIZY nous propose une « discussion » en quatre points, alors que ses décisions sont déjà prises, parfois avant même que les sujets aient été évoqués en groupe de travail nationaux !

1-Assistance aux équipes CID : Zéro renforts !

Avec la mise en place des DISI, et contrairement à ce qui avait été esquissé dans les discours pour faire passer la pilule, les équipes CID ont été laissées à elles-mêmes, pas de mutualisation, pas d'assistance, des charges de travail accrues avec l'acquisition des compétences de l'autre filière sans réelle formation, le passage à Windows 7, la pression statistique.

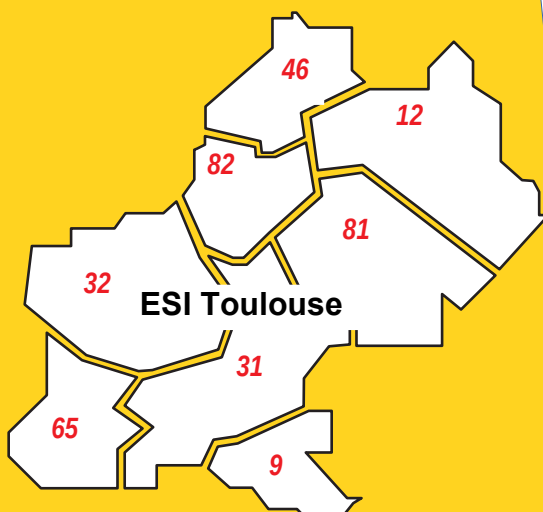
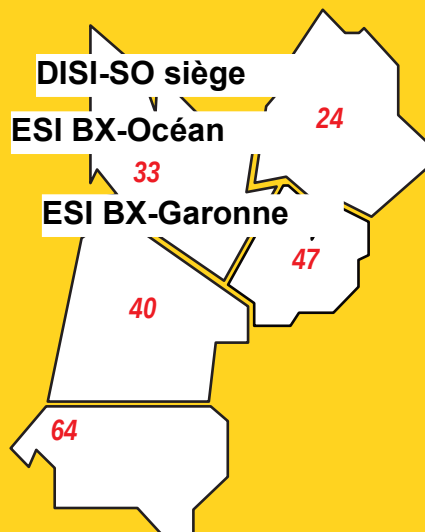
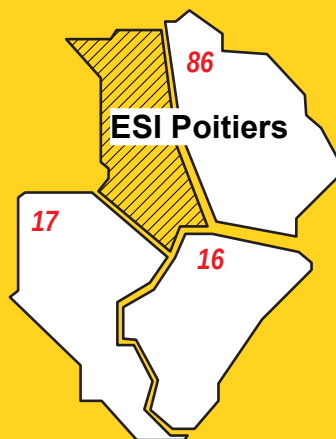
La situation est de moins en moins tenable, et les renforts nécessaires pour les « petites » CID et en cas de pépin ne sont toujours pas là. La seule solution proposée par les DISI, c'est de déshabiller Pierre pour habiller Paul. Les postes sont gelés puis transférés à l'occasion des départs en retraite et des mutations. La seule religion en la matière est le ratio de PC par agent, sans tenir compte des spécificités territoriales et des missions assurées concrètement sur le terrain.

La CGT demande le maintien de tous les postes existants, la création d'équipes de renfort régionales ou interrégionales et le renforcement des structures qui le nécessitent : petites CID, postes vacants

2-Organisation : Zéro pilotage !

Concursive Alim, qui permettra aux directions d'exprimer leurs besoins, est un outil de flicage et permettra d'éloigner encore les CID des DDFiP. Le lien direct et la souplesse des relations existantes sont peu à peu détruits par un formalisme de plus en plus lourd et difficile à supporter.

Les DISI, contestées dès leur mise en place par la CGT Finances Publiques, et dont on peine encore et toujours à voir la légitimité, essaient d'exister au travers de procédures et d'un formalisme inutiles à la bonne marche des services.



Une demande d'intervention d'une direction devra désormais passer par le filtre DISI/ESI avant d'être transmise aux seuls acteurs compétents que sont les équipes d'assistance de proximité CID et SIL.

La CGT Finances Publiques dénonce la casse de l'assistance de proximité, dont on ne peut que se demander si elle ne prélude pas à une externalisation rendue possible par les réformes en cours.

3-Positionnement des cadres : objectif Zéro cadre A !

Où sont les cadres A des CID ? Dès la création des DISI, des postes n'ont pas été transférés par les directions et depuis, les DISI gèlent des postes de cadres A partis à la retraite où en promotion. La situation dans les SIL semble prendre le même chemin (suppression d'un cadre A à Poitiers) et l'Administration parle un peu trop souvent des équipes CID/SIL : à quand la fusion ?

Petit à petit les CID excentrées se retrouvent isolées, sans réel relais entre les ESI et le terrain. Que dire aussi du pilotage technique (quasi absent) et du pilotage hiérarchique (toujours plus lourd et déresponsabilisant) ?

La CGT demande la présence d'un cadre A qualifié, analyste ou PSE, dans toutes les CID pour assurer le pilotage technique et organisationnel de toutes les structures, et permettre de fournir aux collègues des DDFiP l'assistance qu'ils méritent dans les meilleures conditions possibles.

4-Liaison avec les utilisateurs : Zéro contact !

L'objectif de plus en plus clairement affiché par les DISI est de couper le lien fort et direct qui existe entre les utilisateurs et les CID. Maintenant, c'est comme pour les cartes de crédit, c'est zéro contact !

La mise en place de Concursive Alim va permettre de court-circuiter les cadres A et les référents des CID, la mise en place du PAR (parcours d'assistance rénové) d'ajouter encore de la distance entre l'assistance et les utilisateurs. Les agents sont livrés à eux-mêmes dans ce dispositif, devant d'abord s'auto-dépanner avant de pouvoir appeler au secours.

Une fois encore, la désincarnation et la déshumanisation de l'assistance a pour objectif de mettre en place un service standardisé, loin des attentes des utilisateurs. L'interministérialité (fusion des équipes d'assistance des différents ministères) n'est pas loin et on se prépare probablement à terme à une externalisation.

La CGT demande **l'arrêt de réformes** qui n'ont pour but que la casse du service d'assistance tel que nous le connaissons, **le rétablissement des effectifs CID au niveau d'avant la fusion** et le renforcement des services d'assistance de proximité, au besoin par le recrutement de personnels qualifiés supplémentaires.

Et après ?

PAR, Concursive Alim, fusion CID/SIL, banalisation des plateaux d'AT, nouveau socle PC Windows 10/Linux pour 2018, disparition des serveurs MMA, tout concourt à industrialiser l'assistance et à appauvrir les métiers.

La CGT dénonce une volonté à peine masquée de l'Administration de démantèlement de l'assistance aux agents, accroissant encore une charge de travail déjà insupportable dans certains services et participant d'une logique ultra-libérale de rationalisation à tout prix, sans tenir compte de la qualité du service rendu aux utilisateurs.

La CGT demande un moratoire immédiat sur les réformes en cours et appelle l'ensemble des agents à se mobiliser pour faire barrage au démantèlement de l'assistance informatique des Finances Publiques.