

## CHS spécial Assistance-CID 24 juin 2015

*Dès la déclaration liminaire, la CGT DISI-SO a pointé du doigt la difficulté d'avancer sur des sujets critiques pour l'assistance en général et les CID en particulier.*

### Déclaration liminaire de la CGT DISI-SO

Monsieur le Président,

A la demande des organisations syndicales, vous avez bien voulu convoquer à nouveau le CHS CT sur un sujet qui ne cesse de nous préoccuper, à savoir la situation de l'assistance et plus particulièrement des CID.

Dès la création des DISI, nous vous avons alerté sur la difficulté d'arriver à intégrer des équipes hétérogènes, à maintenir une cohésion et à valoriser des agents, dont la compétence et l'investissement étaient reconnus dans leurs directions d'origine.

Cette intégration s'est faite à marche forcée, sans réels moyens, avec un pilotage organisationnel limité à la résolution de problèmes administratifs, un pilotage technique se résumant à la diffusion de multiples messages, parfois non significatifs, souvent contradictoires, rarement pertinents. Aujourd'hui et depuis le début du déploiement Windows 7, la seule gouvernance à laquelle est confrontée l'ensemble des agents est celle de la statistique, brutale et sans discernement.

De réorganisations avortées en grandes réformes censées apporter un meilleur service aux agents, les CID s'enfoncent petit à petit sous la charge de travail et les contraintes souvent incompréhensibles et incohérentes qui leur sont imposées.

Cette nouvelle organisation de l'assistance est massivement rejetée par les collègues des services, qui plébiscitent le retour à une réelle assistance de proximité, comme le montre l'enquête que nous avons menée auprès des collègues syndiqués CGT des directions du ressort de la DISI-Sud-Ouest.

Nous espérons aujourd'hui pouvoir engager un dialogue visant à répondre au malaise que connaissent les CID et plus largement l'ensemble de l'assistance, SIL et assistance téléphonique.

Nous espérons aujourd'hui que nous dépasserons le simple examen de fichiers statistiques, qui ne manqueront pas de nous montrer que la DISI a fourni les moyens matériels minimaux nécessaires à l'exercice des missions, mais qui ne nous dirons rien sur le ressenti des collègues.

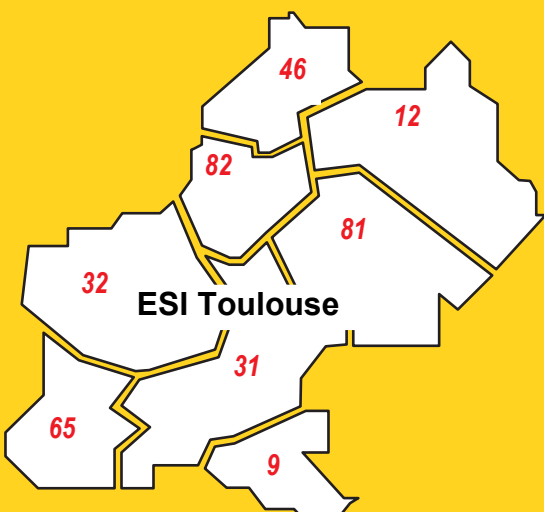
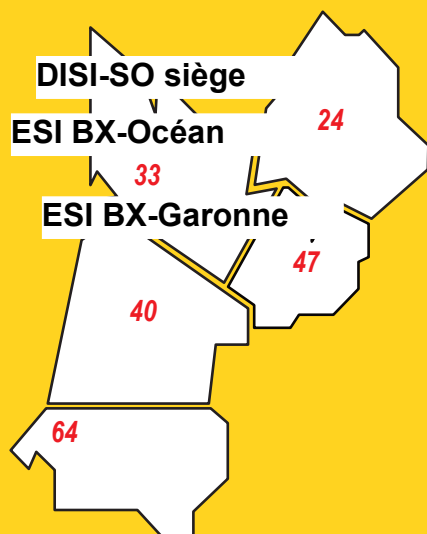
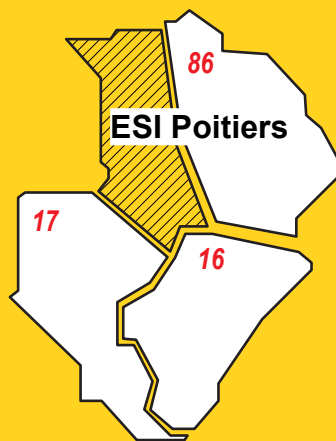
Nous espérons aujourd'hui que nous arriverons à dégager des mesures permettant de redonner un sens aux missions qui sont confiées aux CID et à l'assistance.

Nous espérons aujourd'hui que ce CHS permettra une prise de conscience de la situation extrêmement difficile dans laquelle les CID ont été conduites et d'éviter ainsi que se reproduisent des situations dramatiques que nous avons déjà connues.

**Nous vous interpellons donc aujourd'hui sur les points suivants qui nous semblent être de nature à stabiliser et renforcer l'efficacité de l'assistance :**

- la sanctuarisation des emplois dans les CID, et une priorité donnée au remplacement des agents partant à la retraite, avec, chaque fois que possible, un tuilage, particulièrement dans les plus petites structures ;
- la mise en place d'un réel pilotage technique et organisationnel de proximité dans les CID, avec l'affectation d'un cadre A dans chaque CID excentrée ;
- une uniformisation des pratiques de management entre les différents ESI, sur le rythme et les modalités des réunions des cadres de l'assistance, ainsi que des réunions plénières plus fréquentes et significatives ;
- la mise en place d'un réel pilotage technique visant à la mutualisation des pratiques entre les CID, au travers d'une documentation claire, centralisée et exhaustive, et la mise en place de groupes de travail visant à définir des méthodes et à résoudre les difficultés techniques, permettant de réduire également le temps perdu à la recherche de solutions par les différentes CID.

Sur tous ces points, Monsieur Le Président, nous souhaitons vivement entamer le dialogue et trouver des solutions, pour que les conditions de travail des CID et de l'assistance en général s'améliorent.



## 1 - Emplois

La réponse de l'administration sur les emplois reste bien sûr en demie-teinte.

Interrogée sur la nécessité d'un encadrement de proximité dans tous les CID excentrées, elle nous renvoie à la pénurie d'emploi, à des décisions dépendantes d'un contexte national, même si elle n'exclue pas, en fonction de l'évolution des charges, de prélever des emplois ailleurs (dans les ESI) que dans l'assistance. Questionnée par la CGT, l'administration a également indiqué qu'il n'y avait pas de politique de suppression des cadres A dans les CID.

La question des tâches du cadre A et des référents CID lorsqu'il n'y a pas de cadre A et de leur valorisation en temps a également été soulevée. L'administration a rappelé leur rôle essentiel de relais entre l'ESI et la DDFiP, les tâches nombreuses et variées qui leur incombent, mais sans vouloir chiffrer la charge de travail correspondante, charge qui pèse également sur les collègues « référents » CID cadre B lorsqu'il n'y a pas de cadre A dans le département.

La pénurie de candidats PAU a également été évoquée. La DISI porte auprès du bureau FSUP une demande forte de priorisation des mutations pour combler les vacances de postes. Malheureusement, d'autres directions expriment aussi leurs priorités, et les candidats PAU, notamment contrôleurs, sont très peu nombreux.

L'administration a également indiqué que le quota de lauréats à la qualification est fonction des demandes des DISI, mais prévisionnel à 2 ou 3 ans et qu'il y a un décalage entre la demande et l'offre de postes.

La question de la localisation géographique, peu attractive selon l'administration, a également été soulevée. **La CGT n'a pas manqué à cette occasion de rappeler la situation des résidences excentrées** dans les départements de demander que soit créées des RAN pour toutes ces résidences, et notamment à Bayonne.

Les organisations syndicales ont également évoqué la possibilité d'organiser un concours avec première affectation sur les postes vacants.

**Pour la CGT, il est absolument nécessaire d'ouvrir un maximum de possibilités aux agents pour pouvoir muter et accéder aux qualifications requises.** La situation actuelle des CID programmeurs, par exemple, qui ne peuvent pas muter en dehors d'un ESI alors qu'ils exercent dans l'assistance de proximité depuis de nombreuses années, n'est pas tenable. Il faut ouvrir les postes CID à toutes les qualifications informatiques, et permettre ainsi une ouverture géographique à l'ensemble des agents de la sphère informatique. L'insuffisance de la préparation à la qualification PAU a également été soulignée et une harmonisation des durées de préparation demandée.

## 2 – Formation Documentation

La CGT est intervenue pour souligner l'insuffisance et l'éparpillement de la documentation technique, ainsi que le manque de formations adaptées aux CID. De plus, lorsqu'il existe des formations hors ENFiP, elles sont très souvent refusées.

L'administration a répondu en indiquant que le contexte formation était géré au niveau national, au travers des formations ENFiP et que parfois les stages proposés par l'IGPDE ou les constructeurs n'étaient pas adaptés. Interrogée également sur la mise en place de stages locaux, la réponse a été évasive, tournant autour de la difficulté de trouver des formateurs, d'avoir suffisamment de stagiaires et de ne pas entrer en concurrence avec l'ENFiP ou la MSNRL.

**La CGT demande que tous les stages soient organisés au plus près des stagiaires et que les remboursements de frais soient revalorisés lorsqu'il est nécessaire de se déplacer.**

L'exemple de la formation et de l'examen PAU est particulièrement significatif, avec un programme de formation pléthorique, à dérouler suivant des délais très contraints. Les organisations syndicales sont intervenues pour demander la mise en place de stages complémentaires sur les notions de base (réseau, outils de l'assistance, windows 7 par exemple), éventuellement ouverts à tous les collègues.

**La réponse de l'administration, une fois encore, a été de renvoyer cela au contexte national et a évoqué une possible rupture d'égalité entre les candidats pour ne rien décider et renvoyer le sujet au niveau national.**

**Moralité : si on a besoin de rien, faut pas hésiter à le demander à la DISI !**

Concernant la documentation, le constat général est celui d'une documentation insuffisante (quand elle existe!) et trop fragmentée et déconnectée du métier sur le terrain.

Là encore, la réponse de l'administration s'appuie sur le contexte national. La mise en place d'un portail par SI, avec FAQ, Wiki et forum a été rappelée.

Les organisations syndicales sont intervenues pour rappeler qu'il existait déjà des outils et qu'il fallait reprendre en les fusionnant les sites (site des ESI, des CID et de SI) et les forums existants.

La mise en place de stages de mutualisation (ou GT) a également été demandée.

L'ESI Bordeaux Garonne a indiqué qu'il mettait en place cette démarche avec quatre groupes de travail visant à produire une documentation synthétique (windows 100 %, mopieurs, sécurité/sauvegardes...).

Il a également été rappelé que Concursive pouvait être un outils d'aide à la résolution d'incidents, pour peu qu'il soit suffisamment renseigné. En fonction des résultats cette expérience pourrait être étendue sur les autres ESI... à suivre.

### **3 – Moyens matériels, véhicules et immobilier**

La situation des CID est très hétérogène, et il reste quelques situations à régler, comme celle de l'implantation de la CID d'Angoulême (6 agents dans 40 m<sup>2</sup>) ou de Bordeaux (13 pour 120m<sup>2</sup>). Plus globalement, les organisations syndicales ont constaté que la pression immobilière n'épargnait pas les CID, et que les besoins spécifiques d'espace pour les ateliers et le stockage temporaire, ou encore les places de parking étaient assez mal pris en compte par les DDFiP/DRFiP. La DISI a rappeler son attachement à obtenir des conditions de travail satisfaisantes pour tous les agents CID, il n'y a plus qu'à espérer que cela se concrétise systématiquement lorsque les sujets immobiliers surviennent.

Concernant les moyens matériels, la DISI interpellée sur les remontées de certaines CID qui achètent du matériel sur leurs deniers personnels, a rappelé que toutes les CID excentrées étaient dotées d'une carte achat. Le remplacement du mobilier, lui, relève de la DISI qui examinera les demandes.

Coté véhicules, les directives de la DG tendent à la réduction du parc et à l'achat de véhicules écologiques, nos vieux Diesels spacieux risquent d'être remplacés, dans le meilleur des cas, par de minuscules véhicules hybrides. L'hypothèse d'une mutualisation entre département et avec les DDFiP a été également évoquée.

**La CGT revendique la mise à disposition systématique de véhicules de service, de façon à ce que les agents n'aient pas à utiliser leurs véhicules personnels.**

### **4 – Données RH - Promotions**

L'examen des données RH ne dresse pas un tableau très réjouissant. Les tableaux d'écartements et absence pour maladie révèlent des situations très contrastées suivant les CID. L'administration, interrogée sur les mesures mises en œuvre pour venir en aide aux équipes les plus en difficulté est restée très évasive. La mutualisation tant vantée lors de la mise en place des DISI est encore loin.

La CGT a demandé la mise en place d'une équipe de renfort régionale (ou interrégionale).

Coté horaires variables, les crédits d'heure écartés peuvent être réinjectés en Aquitaine (CID33 en particulier) mais uniquement s'il existe un problème d'emplois non pourvus.

La situation des agents au forfait ou en horaires variables dans une même équipe a également été évoquée. L'administration a indiqué **que la cible était la généralisation des horaires variables.**

Coté Promotions, suite à l'intervention de la CGT signalant le sentiment des candidats sur liste d'aptitude d'avoir été rétrogradés lors de la fusion, l'administration a indiqué que les taux de promotion des CID était supérieur à ceux de la DISI et que le contexte général n'était pas favorable (tassement du volume de promotions et nombre de candidats important à la DISI). **En résumé, merci M. Le Ministre !**

## **5 – Pilotage des ESI**

L'examen des chiffres de déploiement de windows 7 a été l'occasion pour la CGT de dénoncer la pression statistique imposée aux équipes CID.

Nous avons rappelé à l'administration que les chiffres étaient relativement homogènes entre les DISI (-3,55 % par rapport à la moyenne nationale. 57,33 contre 53,78 au 22/06) et que cette course aux statistiques risquait fort de se traduire par une baisse de la qualité des interventions de l'assistance .

L'administration a admis qu'en effet les chiffres de l'enquête annuelle de satisfaction sur l'assistance informatique étaient très bon pour la DISI-SO, et que cet argument avait été mis en avant pour justifier les chiffres windows 7.

Les organisations syndicales sont intervenues pour souligner le manque de coordination et de pilotage de l'assistance, avec de plus en plus d'opérations plus ou moins programmées tant par SI que par les directions locales, et un circuit d'assistance qui peine à se mettre en place. **La CGT**

**a souligné la nécessité d'un dialogue entre les AT, les CID et le SIL.**

L'administration a indiqué qu'elle associerait l'AT Niv.2 Poste de Travail aux réunions assistance. Le rythme et les modalités des rencontres ESI-CID seront également uniformisés.

Les CID sont également encore trop souvent sollicitées directement par les direction locales, que ce soit sur des projets de restructuration ou encore sur des missions qui ne relèvent plus de son champ de compétence (gestionnaire de file d'attente ou téléphonie).

L'administration a indiqué qu'en effet certaines missions étaient sorties du champs CID, mais que nous étions encore en période de transition et que les conventions avec les DDFiP/DRFiP prévoyaient encore dans certain cas l'intervention de la CID.

Concernant les interventions hors assistance, le DISI s'est engagé à communiquer auprès des directions locales afin que les demandes soient programmées le plus en amont possible. Il sera également demandé que des réunions régulières entre les équipes budget-logistique et les CID soient mises en place.

La pression subie directement par les CID de la part de la hiérarchie locale a donné lieu également à une intervention des organisations syndicales.

**Ce CHS spécial « assistance » avait été demandé par Solidaires, demande soutenue par la CGT. Il a permis de reprendre les différents sujets qui touchent aux conditions de vie et de travail des collègues des CIDs.**

**Le constat des difficultés (charges de travail, manque de moyens, pressions, pilotage déficient ...) est partagé par toutes les organisations syndicales.**

**Ce constat n'est pas nié par le Directeur de la DISI.**

**Au delà du constat, que fait-on ? C'est là que le bât blesse ! La Direction renvoie tout au plan national. Quand des propositions d'initiatives locales sont proposées elles sont repoussées sans examen. Seule l'assurance de faire remonter nos questions au plan national nous ait donné ! Pour le reste débrouillez-vous au niveau de vos ESI...**

**La CGT appelle les personnels de l'assistance à se mobiliser pour exiger les moyens nécessaires à l'accomplissement de leurs missions, en s'associant par la grève au mouvement du 8 octobre 2015 !**