



## Groupe de Travail local sur l'assistance du 20/10/2016

### NON la CGT n'y participera pas !

La CGT a décidé de boycotter la réunion de ce GT consacrée à l'assistance avec 2 sujets à l'ordre du jour : le **PAR** (parcours d'assistance rénové) et **CONCURSIVE ALIM** (outil de demande et suivi des interventions programmées de l'assistance).

#### Les raisons de ce boycott sont évidentes :

- Ces projets de réorganisation de l'assistance sont décidés d'en haut et aucune discussion n'est possible. Les organisations syndicales sont mises devant le fait accompli, elles sont invitées dans ces GT décentralisés pour discuter des conditions de mise en œuvre des réformes, auxquelles elles n'ont pas du tout été associées.

- Concursive Alim : l'expérimentation concerne 4 directions et débute dès le 1/11/2016 à la DRFIP33.

- PAR : après une expérience menée dans 5 départements sur les SPF, l'actualité est à sa mise en place dans les autres AT.

#### Quel débat au sein d'un GT local ?

- aucun, il ne s'agit pas de discuter sur le fonds mais sur la mise en place pratique, sur les modalités.

- que pourrait faire un GT local ? Alors que le débat n'a pas eu lieu au plan national avec les organisations syndicales nationales, la Direction Générale multiplie en force les restructurations !

#### Tout est déjà lancé au niveau local :

- les collègues de l'AT Trésorerie de Bordeaux-Garonne et ceux de l'AT Part de Bordeaux-Océan doivent déjà remplir des « fiches de résolutions d'incidents » en perspective du PAR...

- et la CID33 est impactée d'ores et déjà, la DRFIP 33 va expérimenter Concursive Alim à partir du mois de novembre.

#### Le PAR c'est quoi ?

Le parcours d'assistance rénové modifie les modalités de contact de l'assistance informatique. Un lien URL dans tAToo se substitue au n° de téléphone de l'assistance.

Un portail web doit permettre à l'utilisateur de trouver des fiches de résolution d'incidents (les plus fréquemment rencontrés). Si besoin l'utilisateur trouve dans ce portail un formulaire simplifié permettant de contacter l'assistance (formuel).

Ce nouveau dispositif est en voie de généralisation pour l'assistance des SPF (service de publicité foncière), SPFE (service de publicité foncière et d'enregistrement) et SDE (services départementaux de l'enregistrement).

Le projet est de l'étendre à toute la sphère de l'assistance de la DGFIP quel que soit le métier exercé.

#### Concursive Alim ?

Outil de demande et de suivi des interventions programmées de l'assistance. Il s'agit d'une application mise à disposition des directions pour saisir l'assistance de proximité (CID) pour des interventions programmées comme les installations liées à l'arrivée de nouveaux agents, les déménagements de service...

L'application permet de formaliser les demandes de travaux et d'en suivre la planification ainsi que le traitement. La saisie des demandes est faite par les directions ou les bureaux des services centraux. Dès la demande initiale le nom des agents impactés est indiqué. La demande complète est dans un premier temps validée (SI2A, DISI) puis, après création des cas Concursive (SI2A, DISI, ESI) envoyée directement au service informatique compétent pour traitement. Ce dernier la dirige vers les services qui réalisera les travaux.

*Il est à craindre que la lourdeur de la procédure ne rallonge inévitablement le temps d'intervention.*

**Pour la CGT Disi Sud-Ouest il est hors de question de cautionner de telles réformes.**

Quel est le but poursuivi ? Il s'agit bien de supprimer les liens qui unissent les utilisateurs (nos collègues administratifs essentiellement) et nos services d'assistance, que ce soient les AT ou les CIDs.

**Pour les AT,** c'est l'interdiction pour les utilisateurs de contacter directement l'assistance par téléphone. Dorénavant, les agents accèderont à un site, devront eux-mêmes chercher la solution à leur problème dans les FAQ (foire aux questions) et en dernier ressort pourront envoyer un formuel à l'assistance ! Comme si nos collègues n'avaient que ça à faire que s'autodiagnostiquer ! Il s'agit bien d'un Parcours d'Assistance Régressif qui est mis en place.

**Pour les CIDs,** c'est un changement fondamental de l'organisation du travail. Désormais ce ne sont plus les CIDs qui gèreront les interventions, mais les « bureaux métiers et directions ». Cette centralisation de l'initiative va à l'encontre d'une prise en compte des réalités du terrain. Désormais c'est au niveau Disi/Esi que se déciderait les priorités et la planification des interventions.

Un point commun à ces réformes : la déshumanisation des relations de travail et des suppressions d'emplois. Pour quelle efficacité !

Alors que les collègues des services ont de plus en plus de mal à faire face aux charges de travail, que les situations de stress et de souffrance se multiplient, la Direction en rajoute en dégradant encore les conditions de l'assistance informatique. Alors que l'informatique devrait être au service des personnels, on met en place des dispositifs qui vont en l'encontre de cet objectif.

Le but comme pour tous les services, est de recentrer l'organisation au niveau régional, pour mieux supprimer des emplois de proximité demain.

Ce dont ont besoin nos services d'assistance, que ce soit les plateaux d'AT et les CIDs :

- des moyens humains pour exercer correctement les missions. Plusieurs CIDs ont des emplois vacants non pourvus. Dans d'autres, des emplois sont gelés et supprimés ce qui crée des situations intenable.
- un véritable plan de recrutement.
- un cadre A dans chaque CID.
- la mise en place des formations nécessaires.

**Organiser la riposte.**

Pour la CGT, ces réformes sont néfastes et la Direction doit y renoncer.

D'autres réformes telles que la fusion des ESI sont en cours et sont tout aussi dangereuses.

**La mobilisation des personnels s'impose.**

Au plan national, les syndicats Solidaires, CGT, FO appellent les agents des Finances Publiques à s'engager dans toutes les actions, locales et nationales, qui seront organisées sur l'ensemble du territoire à partir du 10 octobre et jusqu'à la fin de l'année. Dans plusieurs départements des actions sont en cours (voir sur le site <http://www.financespubliques.cgt.fr>).

**La date du 15 novembre 2016 est proposée comme une journée de grève nationale.**



**Bulletin d'adhésion**

**Solidaire, pas solitaire : c'est ça la CGT Finances Publiques à la DISI Sud-Ouest**

Nom, Prénom :

Date :

Grade :

Adresse mél :

Adresse administrative :

Signature :

*Bulletin à remettre à un militant de la CGT.*