

Nouvelle organisation de l'assistance : la machine à perdre ... des emplois

Le 19 mai, deux nouvelles AT ont été mises en place au forceps par la DGFIP après une longue gestation entamée avec la création des DISI : L'AT Trésorerie et L'AT Gestion Publique.

Les collègues de Toulouse, de Bordeaux Garonne et d'Amiens se sont vu confier la lourde tâche d'assurer l'assistance de premier niveau de la filière GP de 39 départements du Sud et de l'Ouest.

La sélection de l'équipe gagnante s'est faite sur la base d'un volontariat plus ou moins forcé parmi les équipes des ex SAU CMIBR, imposant par exemple un minimum de présence sur le plateau d'appel pour tous les agents à Toulouse, faute de candidats à temps plein. Devant le front uni des agents, la DISI a finalement cédé sur les horaires, permettant une fin de gestion des appels à 17h.

Coté conditions de travail, les travaux immobiliers ont été réduits au strict nécessaire (c'est la crise !), ce qui a conduit la direction à essayer de faire financer une partie des équipements sur le budget CHS.

Rapide bilan du nouveau circuit d'assistance :

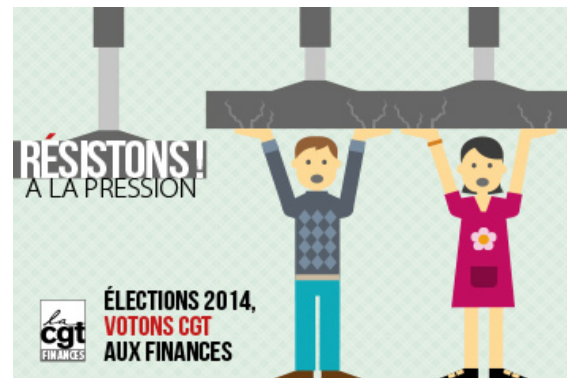
Les incidents traités auparavant en direct par les CID qui remontent via l'AT de premier niveau à l'assistance de niveau 2, qui se trouve être bien souvent les équipes de développement, notamment sur Toulouse. Auparavant, ces équipes n'intervenaient qu'en niveau 3, et se retrouvent avec une augmentation du nombre de cas à traiter. Leurs effectifs, par contre, n'ont pas augmenté, bien au contraire.

Résultat : une perte de technicité des CID sur les applicatifs, un constat d'insuffisance des formations du niveau 1 des AT, notamment du côté des formations techniques, l'essentiel ayant porté sur les outils d'assistance et le circuit, et un afflux de cas à traiter en niveau 2-3 par les équipes de développement.

Pour une partie des applications, les CID sont positionnées en niveau 2 : Tàtoo, antivirus, laser, les applications orphelines. Ni formation ni même information détaillée, il faut dépanner tant bien que mal, appliquer des fiches cuisine sans connaître la mécanique interne, avec une charge de travail qui explose pour le déploiement de Windows 7 et PES-V2 (double écran).

Les opérations structurelles (serveurs bureautiques, machines de sauvegarde...) prennent du retard, le matériel vieillit et tout ça engendre des pannes de plus en plus atypiques. On y ajoute les déploiements de mises à jour automatiques avec OCS, déclenchées en plein été pendant les congés, avec des effets de bord et des plantages nécessitant l'intervention sur les postes, les postes vacants non pourvus, et on obtient un cocktail explosif et des CID au bord de la crise de nerfs !

Pour la CGT, il est essentiel de maintenir et de renforcer les équipes d'assistance, qu'elle soit téléphonique ou de proximité et de reconnaître leur technicité.



SOMMAIRE n 2

Novembre 2014

- Page 1 : Nouvelle organisation de l'assistance
- Page 2 : DISIC : attention danger !
- Page 3 : Elections du 4/12 : Votez!
- Page 4 : Véhicule perso : attention à la surprime
Frais de déplacements : FDD
Réorganisation des DISI.

DISIC : attention danger !

Depuis quelques années déjà, la CGT Finances Publiques exprime avec obstination le rejet de toute idée d'un corps interministériel d'informaticiens et l'attachement à nos statuts particuliers d'agents des Finances Publiques, et à nos missions informatiques spécifiques intimement liées aux métiers de la DGFIP.

Ce débat jusqu'ici un peu abstrait est souvent difficile à tenir avec des collègues qui ne voient ni changement annoncé à court terme, ni les risques que contiendrait un tel changement.

À vrai dire, quand le sujet peut être évoqué, l'éventualité de devenir des informaticiens multicartes au service de différentes administrations est souvent perçue, surtout chez les collègues les plus jeunes, comme une opportunité plutôt séduisante : nouvelles missions, travail moins routinier, nouvelles possibilités d'affectation géographique... Bref tout à gagner, pas grand chose à perdre.

Alors pourquoi donc s'inquiéter ? Les militants CGT aiment-ils tant que ça jouer à se faire peur ? Et puis d'abord rien n'est annoncé, pourquoi s'alarmer maintenant ? Pourquoi être si négatif sans savoir ce qu'il en sera réellement ?

Bonne nouvelle : la réalité a rattrapé la fiction, l'interministérialité avance très vite et nous possédons donc maintenant des éléments très concrets pour enrichir le débat.

Mauvaise nouvelle : la réalité n'est pas jolie jolie. Nous on s'y attendait un peu, mais nous vous laissons en juger...

La DISIC, vous connaissez ? Créée en 2011 dans le cadre de la RGPP, la Direction Interministérielle des Systèmes d'Information et de Communication a pour but d'orienter l'action de l'état, de conduire des opérations de mutualisation et de maîtriser tous les projets d'envergure (coûts, maîtrise des risques) dans le domaine des SIC. Quelques implications concrètes : la mise en place du Réseau Interministériel de l'État (RIE), l'obligation pour tous les nouveaux projets (sauf les plus modestes) de recevoir l'aval de la DISIC, et bien sûr la mutualisation des personnels informatiques.

Si le SI de la DGFIP, en raison de sa taille et de son haut niveau d'organisation, est resté jusqu'ici assez indépendant de la DISIC, beaucoup d'informaticiens (1200) d'administrations plus modestes sont déjà rassemblés sous sa houlette dans le cadre des SIDSIC (services interministériels départementaux des SIC).

En marge d'une réunion organisée à la DISIC au mois de juin, un camarade de la CGT Finances Publiques a pu échanger avec ces personnels sur la réalité de leur situation et en a tiré la matière d'un tract intitulé « 10 bonnes raisons de rejeter l'interministérialité » disponible sur le site web du syndicat national à l'adresse suivante : <http://www.financespubliques.cgt.fr/spip.php?article12542> (4 pages).

En voici un rapide résumé.

Les personnels des SIDSIC n'ont pas d'instances de dialogue social propres : ils dépendent chacun des CT et CAP de leur administration d'origine, difficile dans ces conditions de faire valoir les intérêts des informaticiens.

Ils ont une mobilité proche de zéro : les règles actuelles ne leur permettent pas de postuler sur des emplois administratifs. Eux-même peu nombreux, ils ne peuvent muter qu'entre eux donc très peu.

Ils ont de mauvaises conditions de travail : leur statut un peu fourre-tout ne les protège pas en tant qu'informaticiens mais les conduit au contraire à s'occuper souvent de communication et donc de téléphonie (par exemple installer des téléphones). L'hétérogénéité des matériels, réseaux et applications est un vrai casse-tête.

Ils n'ont pas de possibilités réelles d'avancement : délaissés par leurs administrations d'origine, rien n'est prévu pour leur avancement. Alors que 79% des informaticiens en DISIC sont de la catégorie B, il n'ont accès à aucun concours ni examen prenant en compte l'informatique dans leur carrière.

Ils travaillent dans un cadre peu attractif : la preuve, personne ne veut y travailler, le taux de renouvellement est très faible et si plus d'un tiers d'entre eux sont à moins de 10 ans de la retraite, seuls 3% ont moins de 35 ans.

Ils sont mal dotés budgétairement : sans budget propres, leurs moyens dépendent d'arbitrages permanents entre différents budgets, à l'heure où chacun recherche les économies...

Ils sont sous-notés : dépendants toujours de leur administration d'origine, ils savent ce que veut dire « loin des yeux, loin du cœur ».

Ils n'ont pratiquement pas accès à la formation : 60 d'entre eux (sur 1200 donc) ont bénéficié d'une formation dédiée en 2013. Les formations des ministères de tutelles leurs sont accessibles mais tous n'ont pas accès aux mêmes offres, et combien concernent vraiment l'informatique ?

Ils n'ont pas accès aux primes informatiques : hors la DGFIP, ces primes concernaient peu de monde dans les ministères, seule une petite minorité touche aujourd'hui une prime liée à une qualification. Et ça ne va pas s'arranger : depuis 12 ans aucun examen n'est plus ouvert pour passer ces qualifications.

Ils n'ont en majorité pas le droit de grève : 59% d'entre eux travaillent pour le ministère de l'intérieur au sein des préfectures, une situation qui les prive de droit de grève en échange de 29 points d'indices supplémentaires. Autant dire qu'ils ne risquent pas de gagner beaucoup d'améliorations sur tous les problèmes évoqués.

En résumé, selon les propres mots de l'un d'entre eux : « ça ne peut pas être pire ! »

Ça fait un peu froid dans le dos n'est-ce pas ? Peut-on, pour se rassurer, se dire que ça ne concerne pas les informaticiens de la DGFIP ? Pas si sûr. Pour ceux qui ne lisent pas le JO sur la plage, voici quelques nouveautés de l'été qui vous ont peut-être échappé.

1er août : décret plaçant l'ensemble des systèmes d'information et de communication de l'état sous la responsabilité du premier ministre.

1er août : en application de l'article 1 du décret, arrêté donnant délégation aux ministres, à titre transitoire, pour les infrastructures, les services partagés et les systèmes d'information relatifs aux fonctions transversales.

16 septembre : décret instituant un administrateur général des données, sous l'autorité directe du premier ministre il est chargé « de coordonner l'action des administrations en matière d'inventaire, de gouvernance, de production, de circulation et d'exploitation des données par les administrations ».

D'application immédiate, ce décret a été complété par un arrêté du 18 septembre nomination de l'administrateur général des données.

On le voit, les choses s'accroissent et seule une autruche particulièrement autiste pourrait encore affirmer que la DGFIP ne sera pas concernée. La DG a d'ailleurs enfin renoncé à le faire. Ainsi lors du groupe de travail informatique du 16 octobre, le chef du SI Alain Issarni n'a pas répondu aux remarques de la CGT concernant sa propre perte d'autonomie.

Mais n'oublions pas l'autre grand objectif de la DISIC, la réduction drastique des dépenses informatiques (20 à 40 % d'ici 3 à 5 ans). La CGT a harcelé M. Issarni le 16 octobre pour lui arracher l'aveu que la baisse des moyens dès 2015 serait « considérable ».

Faire plus, en étant moins nombreux et avec moins de moyens, au mépris de nos conditions de vie au travail et de rémunération, voilà la seule perspective offerte aujourd'hui par l'interministérialité.

Pour la CGT Finances Publiques, la mise en place de la DISIC est un piège pour les personnels, qui, sous couvert d'une reconnaissance des métiers informatiques, conduit tout droit au démantèlement des statuts des agents qualifiés, et à la mise en place de contraintes telles que les agents en poste préfèrent quitter la sphère informatique. Plusieurs scénarios sont maintenant possibles, la DISIC saura-t-elle grossir et s'organiser au point d'être en capacité d'absorber le SI de la DGFIP, ou bien ce dernier subsistera-t-il, pour un temps, en tant que sous-traitant de luxe perdant peu à peu son autonomie ? Dans tous les cas, nous devons défendre nos statuts et nos conditions de travail face aux dangers de l'interministérialité, ou finir comme à France Telecom.

Élections professionnelles du 4 décembre 2014 : Votez !

Le 4 décembre tous les agents de la DGFIP sont appelés à élire leurs représentants aux Comités Techniques et aux Commissions Administratives Paritaires.

Dans la conjoncture actuelle où :

- la situation économique et sociale ne cesse de se dégrader,
- les salariés du privé comme du secteur public sont attaqués de toute part,
- le gouvernement fait la sourde oreille aux revendications des salariés et plonge le pays dans la récession ;

Il est important que vous votiez pour des représentants qui, au-delà de résister à la pression, se battront pour que vous soyez bien défendus, pour que vous ayez de bonnes conditions de travail, avec un salaire à la hauteur de votre travail, avec des qualifications reconnues et des prestations sociales de haut niveau.

C'est avec cet état d'esprit que la section CGT de la DISI Sud-Ouest présentera des candidats. Alors le 4 décembre, oui il faut voter !

Véhicule perso : attention à la surprime !

L'utilisation de son véhicule personnel est soumise à la souscription d'une assurance spécifique « utilisation professionnelle ». Cette option à votre contrat d'assurance est malheureusement facturée par un certain nombre de compagnies (de l'ordre d'une trentaine d'euros pour certaines).

Pour la CGT, ce surcoût devrait très logiquement être prise en charge par l'administration. Mais il y a un hic : réglementairement, le remboursement aux agents de cette surprime, pourtant induite directement par leur activité professionnelle, n'est pas possible.

Seule solution pour ne pas avoir à payer cette assurance : ne pas utiliser son véhicule personnel pour les déplacements professionnels.

La CGT demande donc que soit mis à disposition de tous les agents, et plus particulièrement des agents itinérants (SIL, CID excentrées ou non...), de façon systématique, un véhicule de service.

Frais De Déplacements

Depuis le 2 juin, tous les frais de déplacements doivent être saisis dans une nouvelle application, FDD. Enfin, pas si nouvelle que ça, FDD n'étant qu'une interface plus conviviale à Chorus (ceux qui l'ont déjà utilisée apprécieront la justesse de ce qualificatif).

Derrière ce nouveau « machin » se profile à nouveau la mise en place d'une nouvelle organisation des RHB, avec cet outil permettant de réduire, selon l'administration, le délai de traitement et donc la charge qui pèse sur ces services. Ainsi, c'est un obstacle à la régionalisation des RHB qui tombe à nouveau, voire à une RHB nationale pour les DISI.

Pour la CGT, cette opération vise avant tout à justifier des économies d'échelle et de nouvelles suppressions d'emploi dans les services RHB.

La mise en place de cette usine à gaz est accompagnée pour les agents par une e-formation, certes très complète mais absolument pas ciblée sur les besoins les plus courants. Vous apprendrez ainsi la différence fondamentale entre un ordre de mission à l'étranger et un ordre de mission « tournée à l'étranger » ! Cette ersatz de formation, qui est obligatoire et doit être réalisé « à temps perdu » ne remplace absolument pas une formation adaptée en présentiel.

Dans l'application elle-même, fini l'écran unique que nous avions dans Agora. Il faut maintenant passer par une succession d'onglets, et saisir tout un tas d'informations aussi essentielles les unes que les autres, telle que l'heure d'arrivée et l'heure de départ du site de la mission, en plus de l'heure de départ et d'arrivée de la résidence administrative. Voilà un axe de contrôle interne absolument fondamental sur la cohérence

des temps de trajets aller et retour et pourquoi une comparaison entre les agents, permettant de dégager de « bonnes pratiques » sur les temps de parcours (le plus rapide, le plus économe en temps de travail ou le plus économe en carburant ?).

Le nouveau mode d'organisation repose également sur les agents demandeurs, qui doivent désormais scanner toutes les pièces justificatives, tout en transmettant, via leur chef de service les originaux papier. Vive la dématérialisation, double boulot pour tout le monde !

Seul avantage mis en avant par l'administration à ce nouveau système : la réduction du délai de paiement, au prix d'une charge de travail supplémentaire pour les agents et leurs supérieurs hiérarchiques directs.

Moralité : Aide-toi... FDD-Chorus t'aidera !

Réorganisation des DISI :

Une restructuration habillée en « mutualisation » !

Le Directeur de la DISI SO a présenté le 8/10 un nouveau projet relatif à la l'organisation des DISI. Projet qui fait l'objet d'une présentation aux organisations syndicales nationales lors du Groupe de Travail du 16/10. Faut dire qu'il y a urgence car derrière l'habillage et le jargon habituel (« améliorer le service rendu », « déployer des outils et des processus harmonisés » ...) se cache une véritable restructuration des DISI sièges et donc des conséquences à prévoir dans les ESI.

De quoi s'agit-il ?

- Mutualisation de la fonction budget-achat : la DISI Paris Champagne serait le « back office » de toutes les questions budgétaires des DISI. C'est elle qui assurerait toutes les tâches des DISI, les autres DISI ne gardant que le « pilotage budgétaire ».

- Mutualisation de la fonction formation professionnelle : ce sera la DISI Sud-Ouest qui sera chargée de cette fonction pour le compte des 9 DISI.

Dés 2015 ces 2 DISI commenceront à expérimenter cette réforme.

A cela s'ajoute, la mise en place de Centres Support RH (environ une dizaine) qui seront des centres "back office" de toutes les questions RH (saisie paye,...). Cette mise en place pourra impacter 1 agent sur 2 au siège des DISI. L'expérimentation commencerait en 2015 voire 2016.

Juste 3 ans après la création des DISI, une restructuration d'ampleur est lancée. Toute cela encore et toujours pour supprimer des emplois et centraliser encore plus les missions. Les DISI avaient été créées en supprimant des emplois dans les ESI ... et maintenant elles aussi sont touchées par des suppressions de postes.

A terme la DISI SO ne conservera que la gestion de la formation professionnelle et le pilotage des autres fonctions. Les ESI vont voir les services gestionnaires s'éloigner encore plus ce qui ne facilitera pas les relations.



Bulletin d'adhésion

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

Nom, Prénom :

Date :

Grade :

Adresse mél :

Adresse administrative :

Signature :