



COMPTE RENDU DU GROUPE DE TRAVAIL INFORMATIQUE DU 21/01/2014

Le groupe de travail (GT) informatique s'est tenu à Bercy le 21 janvier 2014 à Bercy, avec la présence des cinq organisations syndicales (CGT, Solidaires, FO, CFDT, CFTC - UNSA).

5 Syndicats étaient présents :

Globalement l'ensemble des organisations syndicales ont dénoncé dans leur déclaration liminaire l'indigence du dialogue social ainsi que la situation décrite dans les fiches.

1 - Sur la méthode : Une opération de communication qui exclut le dialogue constructif

La faiblesse du dialogue social et l'absence de pilotage par la Centrale est dénoncé.

En déclaration liminaire, la CGT précise qu'il existe un problème de méthode dans le dialogue social où les groupes de travail doivent déboucher sur des CTR décisionnels. Elle insiste sur la nécessité d'un relevé de décision et rappelle que les DISI deviennent le lieu d'un espace de restructuration alors que la Direction avait promis le contraire.

Des points manquent dans les débats pour lesquels l'administration a la main en fixant l'ordre du jour :

La question des fonctions support pas abordée, la création de CAP Numérique et son impact pas discutée tout comme l'inter-ministériarité avec les créations des DISIC en point de mire.

La CGT insistera sur la ré-internalisation et les conséquences des suppressions d'emplois ou encore le bilan des créations des DISI.

Dans une « hiérarchie des normes » qui n'est pas respectée, il apparaît que le niveau local prédomine en absence de cadrage national valable. La question du pilotage par la Centrale est donc posée fortement.

Dans ce contexte, il n'y a pas de visibilité pour les informaticiens, d'autant que des questions essentielles sont discutées ailleurs comme les questions indemnitaires, les délais de route ou encore les règles de gestion.

L'administration donne le ton de la rencontre : elle ne recule sur le fond devant aucun argument syndical, même évident pour chacune des fiches présentées.

Elle promet néanmoins (enfin) la rédaction d'un relevé de discussion des débats.

Bien que le Plan Stratégique Informatique (PSI) n'ait pas été adopté en CTR, la Direction le considère comme sa feuille de route et admet une réflexion future sur l'impact des 4 volets le constituant compte-tenu des évolutions actuelles.

La Direction se place dans une optique d'une informatique au service des agents sur l'expression d'un besoin sur lequel elle même - la maîtrise d'œuvre informatique (MOE) - ne fait que s'exprimer. Ainsi le SI n'est pas décisionnaire. L'administration s'installe dans la position dénoncée syndicalement : rien n'est débattu et décidé avec les OS en national avant l'application dans les directions locales.



Montreuil, le 5 février 2014

Syndicat national
CGT Finances Publiques
Case 450 ou 451 •

263 rue de Paris 93514 Montreuil Cedex

- www.financespubliques.cgt.fr
- Courriels : cgt@dgfip.finances.gouv.fr
- dgfip@cgt.fr • Tél : 01.55.82.80.80
- Fax : 01.48.70.71.63

Elle assume clairement de faire des économies grâce à la mutualisation des moyens. Le projet RH (SIRHIUS) est cité comme exemple. Il est décrit comme un outil partagé pour faire ce que des petites structures ne pourraient pas faire, mais au prix de ce que la DGFIP doit faire pour elle-même.

L'administration s'appuie sur la lettre du ministre fixant le principe d'un meilleur rendu de service mutualisé. Elle ne voit pas cet objectif comme une menace et déclare néanmoins qu'il n'existe pas de sujet sur la création d'un corps interministériel. La CGT a rappelé son opposition à la création d'un tel corps..

Enfin, elle compte planifier de nouveaux GT avant l'été, notamment un sur l'assistance et sa qualité, car d'une manière générale, la «légèreté» des fiches est dénoncée.

De plus, dans bien des cas, elles sont déjà mises en oeuvre localement. En réponse à la rupture de confiance vis à vis des directeurs locaux qui agissent en absence de tout cadrage, la direction déclare ne pas remettre en cause les décisions déjà prises.

2 - La fermeture des ateliers d'édition continue ! ... alors que l'édition du courrier égrené permettrait de les sauver

Les fiches 1 et 2 traitées conjointement à la demande de la CGT

La discussion tourne autour de 2 points essentiels :

- ▶ **L'attachement au maintien des ateliers éditiques dont le traitement du courrier égrené montre d'ailleurs l'utilité.**
- ▶ **Le traitement inégalitaire des agents quant à leurs primes (NBI, TAI et prime de faisant fonction).**

Le débat porte une première fois sur l'indemnitaire bien que non directement porté à l'ordre du jour des fiches par l'administration.

La CGT rappelle le moratoire de 2012 qui stoppait la fermeture des ateliers d'édition. Par la suite, la direction du SI avait promis le maintien d'un atelier sur deux. Dans tous les cas, ces promesses ne sont pas tenues, preuves de la mauvaise foi de la direction.

Les exemples concrets sont pourtant édifiants autour de ces questions :

- ▶ Le CTL de l'ESI de Besançon de janvier n'avait aucune information concernant l'édition... peu de temps avant l'annonce de sa fermeture.
- ▶ Le centre de Meyzieu fait toujours face à des problèmes de recrutement et engendre une vraie complexité dans le travail car il s'agit d'un métier industriel. Cela justifie le maintien d'ateliers de proximité.

La CGT rappelle son attachement au maintien des ateliers éditiques, nécessité justifiée par l'impossibilité d'édition de manière déportée certains actes nécessitant obligatoirement une signature, comme les actes de poursuite d'un comptable par exemple. La direction désire limiter l'édition du courrier dans les lieux de rédaction (SIP,SIE...) pour en limiter le coût.

La présence d'ateliers d'édition de proximité est justifiée dans le cadre du courrier égrené.

A ce titre, les locaux et les personnels existent, et l'obsolescence des matériels doit être compensée par des investissements de la direction (qu'elle effectue d'ailleurs à Meyzieu par la mise en service d'une ou deux nouvelle chaîne de production).

La CGT demande une suspension de la fermeture des ateliers jusqu'à la fin des expertises pour tirer un bilan du bien-fondé ou non de leur arrêt. Elle demande la recherche de mutualisation qui pourrait apporter du travail à ces ateliers.

De plus si la fermeture est décidée, la CGT dénonce une inégalité de traitement injuste : des exemples sont nombreux d'agents disposant d'une qualification identique et exerçant les mêmes fonctions qui se voient appliquer deux régimes indemnitaires différents.

L'inquiétude existe également dans les ex-ateliers CSI par une analyse sur la baisse du nombre de plis en fiscalité professionnelle.

Sur la question des ateliers, la direction répond sans surprise :

- ▶ **la mutualisation doit porter sur une production industrielle à Meyzieu ;**
- ▶ **La DGFIP se dirige vers la dématérialisation.**

Sur la question de l'indemnitaire, c'est pire encore : le prochain GT informatique du mois d'avril ne mettra pas la question à l'ordre du jour !

L'effort est concentré sur Meyzieu qui peut absorber dans ses période de production «creuses» Les demandes d'édition d'autres administrations instituent ainsi une mutualisation permettant de rentabiliser l'édition et de faire des économies.

La dématérialisation justifie la fermeture des petits ateliers.

Le déport du courrier égrené est effectué à des seules fins de faire des économies d'affranchissement.

L'inégalité de traitement entre les agents sera traitée au cas par cas, mais pas dans le prochain GT informatique...

3 - Les outils et l'organisation empêchent le bon fonctionnement de l'assistance téléphonique

Un nouvel outil (Prosodie) a été mis à disposition de l'assistance.

Il ne suscite que des plaintes.

La CGT rappelle jusqu'à la mauvaise structuration de l'assistance, qui empêche son bon fonctionnement et fait fuir les vocations.

Des questions de taille critique, de ré-internalisation, et de transfert d'assistance sont posées.

L'outil Prosodie mis en place génère des coupures de communication. La qualité de la communication elle-même est mauvaise et la compréhension de l'interlocuteur est rendu difficile.

Pour la CGT, le problème est plus large encore : La structuration ancienne de l'assistance – au moins dans les ex-SAU - permettait un taux de résolution très fort des incidents dès le premier niveau. Les personnels étaient qualifiés et expérimentés. Ils avaient la certitude de faire de l'informatique.

La mise en place généralisée des AT a changé la donne et entraîné l'abandon d'un système efficace. Les agents renâclent à travailler dans les AT où ils n'ont plus l'impression de faire de l'informatique mais que du téléphone.

La question des désignation d'office des personnels (comme à Lille) est posée et du choix de la polyvalence.

En corolaire, la question est posée à l'administration de la taille critique d'un AT pour décider de le fermer ainsi que de l'entretien pour les agents travaillant dans les Plateaux Uniques Virtuel (PUV) qui ferment.

Il faut un bilan et coût de l'assistance !

La direction prend acte des difficultés de l'outil Prosodie et se borne à donner des informations sur les transferts de compétence décidés. Elle déclare que les PUV ont été dimensionnés suivant les appels observés en SAU

La Direction se dit consciente des difficultés de fonctionnement de Prosodie.

Des pressions sur le prestataire auraient permis d'améliorer l'outil mais l'administration reconnaît que ce n'est pas encore satisfaisant.

A ce titre, une réunion de 2 jours avec le directeur de Prosodie à Nemours est prévue pour faire le point.

La Direction précise que la création des PUV s'est fait en fonction de l'activité observée dans les SAU. **La CGT répond qu'il ne s'agit pas exactement pour elle du même métier.**

Concernant les courriels des usagers, une partie seulement sera ré-internalisée car la charge est sinon trop importante. On ne donnera pas cette charge aux ateliers Toscane car il s'agit de particuliers et non d'entreprises.

L'assistance dédiée aux Logiciels d'Initiative Locale (LIL) est confié à l'ESI de Grenoble en niveau 2 car cet ESI l'avait demandé.

Enfin, lors du prochain GT d'avril un point sera fait sur les entretiens individuels concernant les agents dont le service ferme (ex : SAU).

4 - La mise en service des 22 000 micro-ordinateurs supplémentaires est une pure opération de communication qui génère de la souffrance au travail !

Cette opération est dénoncée comme une pure opération de communication, menée pour rattraper un retard d'équipement voulu par les directions locales pour faire des économies.

Seul demeure la pression exercée sur les agents, sur la base d'un délai de mise en place de 4 mois.

Il faut se rendre compte dans quel contexte se déroule l'opération « hyper » prioritaire voulue par le ministère :

- ▶ Livraisons tardives de ces PC,
- ▶ Equipes CID sous dimensionnées,
- ▶ Anomalies nombreuses qui ont amené du stress supplémentaires aux collègues CID ainsi qu'aux destinataires de ces ordinateurs livrés sous Windows 7.

La CGT précise que le parc représente environ un cinquième du parc destiné aux agents. Une opération de cette ampleur a donc lieu normalement à peu près tous les ans.

Néanmoins, les services disposent de toute une année pour la mener à bien. Aujourd'hui, il n'ont que 4 mois pour le faire !

La CGT a demandé avec insistance de surseoir à la date du 15 février en dénonçant la souffrance au travail de tous les êtres humains impliqués dans cette opération.

La direction s'est murée dans des réponses techniques et n'a cédé sur rien, en maintenant la date du 15 février 2014.

La direction déclare avoir 9 000 à 10 000 micro-ordinateurs remplacés dans les directions locales. On est loin du compte pour un taux d'obsolescence de 5 ans !

Elle déclare avoir amélioré la compatibilité de Windows 7 avec des applications qui jusque là ne le permettait pas (MYRIAM, FIDJI, Macros REC - RAR).

Elle admet et prend la responsabilité de l'installation d'Office 97 malgré le manque de licences qu'elle a du mal à admettre !

Sur le point central de la souffrance au travail et de la pression pour installer ces ordinateurs avant le 15 février, la date est maintenue car l'opération est jugée prioritaire !

5 - La mise en place d'astreintes sur le Compte Fiscal Simplifié (CFS) s'effectue en dehors de tout cadre négocié

La CGT rappelle sur la forme des astreintes le droit du travail, mais également rappelle aussi bien les risques que sa demande de bilan sur le sujet.

Sur le fond, on note les problèmes concrets que posent les astreintes.

La CGT rappelle sur la question des astreintes le droit du travail. Dans ce cadre, l'organisation du travail doit être négociée, les instances représentatives du personnel doivent être consultées et enfin l'inspection du travail informée.

Les règles de gestion ne sont pas écrites pour la situation connue actuellement, comme c'est le cas dans la DISI Sud-Ouest.

La CGT exige de respecter les textes sur les astreintes. Par ailleurs, elle demande une étude d'ergonomie pour risques psycho-sociaux ainsi qu'un bilan qui ne sont toujours pas obtenus.

Sur la question du travail lié aux astreintes elles-mêmes, 3 points subsistent au minimum :

- ▶ Tout d'abord les astreintes posent un problème d'escalade des incidents. Une personne seule qui doit intervenir lors d'une astreinte peut avoir besoin d'escalader un incident. Ce n'est pas possible et pose en plus la question des astreintes pour l'assistance.
- ▶ Une personne d'astreinte n'est pas nécessairement la spécialiste applicative sur l'intervention qu'elle doit effectuer. Le problème de l'existence et de la rédaction efficace des fiches de procédures à disposition des agents devient crucial. Bien évidemment, des problèmes demeurent sur ce sujet.
- ▶ Enfin, lors d'une intervention dans le cadre d'une astreinte, la responsabilité de l'intervenant ne peut pas être engagée. Or, cette personne se retrouve par définition seule face à un incident, et se sent donc souvent responsable.

La direction répond de manière globale par auto-satisfaction : Les astreintes sont un modèle qui fonctionne, hérité du système «Copernic», et qui intègre déjà les filières fiscales et de gestion publique.

L'administration met en avant les astreintes coperniciennes qu'elle voit comme une extension de ce qui avait été vu en 2007. Elle s'en félicite et précise que le taux de sollicitation n'est pas fort. Par ailleurs, elle précise que les astreintes n'entraînent qu'une obligation de moyens et non de résultat pour les personnels concernés. Surtout, les astreintes sont effectués soit sur la base de fiches, soit sur la base de compétence des agents. Elles concernent l'ensemble des astreintes du monde «Copernicien».

Pour la CGT, cela ne répond pas aux questions posées. !!

6 – La question du temps de travail en DISI montre la volonté de l'administration d'éviter tout dialogue réel

Les interventions syndicales vont dans deux sens :

- Elles insistent d'abord sur le temps de travail lui-même et la disparité observée selon les lieux.

- Elles remettent le sujet de l'indemnitaire en négociation une deuxième fois, même si cela n'est pas directement à l'ordre du jour. Qui est itinérant et pour quelles primes ? On doit pouvoir les cumuler.

Il n'existe pas de logique uniforme dans le réseau sur le temps de travail.

L'harmonisation n'existe pas. Des disparités sont introduites entre les agents en poste et ceux qui seront nouvellement affectés. Cette différence est inacceptable et **la CGT est attachée au libre choix des agents.**

Par ailleurs, le système des horaires variables peut devenir très vite faussement variable. Qu'en est-il des horaires variables dès lors que des agents doivent assurer des permanences à heures fixes définies comme en AT par exemple ?

La mission de certains services comme les CID est de dépanner les collègues... en se déplaçant.

Un itinérant peut relever du forfait, mais un agent aux horaires variables n'est pas itinérant

La question essentielle est portée à l'administration : Qu'est-ce qu'un itinérant ?

Le débat est ramené à nouveau sur les primes : Un itinérant peut prétendre à l'IFDD, d'où l'importance de la question de savoir qui est itinérant.

Mais ces primes ne sont pas incompatibles avec d'autres. La TAI régie par le décret de 1971 pour des qualifications

informatiques n'est en rien incompatible avec la NBI géographique qui doit servir à compenser le coût élevé de la vie en Ile de France notamment (d'ailleurs, certains agents perçoivent les deux).

La Direction est assez succincte dans ses réponses. Surtout, elle propose de reprendre la fiche dans le cadre d'un prochain GT indemnitaire. On comprend pourquoi elle exclut la question dans les GT informatique.

La CGT rappelle que cette question avait déjà été débattue lors du dernier GT indemnitaire de décembre, pour que l'on en reparle dans ce GT informatique pour le renvoyer dans un prochain GT indemnitaire :

- ▶ **Le jeu de renvoi entre les GT est insupportable.**
- ▶ **La présence des informaticiens pour pouvoir y répondre est absolument nécessaire.**

La Direction quant à elle précise qu'elle avance population par population.

7 – La fermeture des antennes excentrées des sièges des DISI témoignent de l'indépendance des directions locales que la DG refuse d'encadrer

La CGT nourrit le débat autour de 2 considérations :

- ▶ **En cas de postes RHB vacants, l'administration veut pouvoir les transférer au siège de la DISI, mais la CGT oppose que les Directions locales ne respectent pas la vacance des postes.**
- ▶ **D'autre part, cette fiche arrive tard pour entériner un processus déjà commencé et qui en plus ne respecte pas les règles édictées.**

Les cas concrets sont là.

A la DISI Nord, la direction locale ne respecte la volonté même de la Direction Générale de ne transférer ces postes que lorsqu'ils sont vacants. **La CGT demande des garanties écrites pour les agents.**

De manière symétrique, à Poitiers, la discussion sur la fiche avait déjà été suivi des faits en 2013. Mais, alors que les emplois auraient dus être maintenus sur des missions à distance, ils ont bien été comptabilisés en surnombre à l'ESI de Poitiers.

De nombreux cas similaires sont cités notamment par

d'autres syndicats.

Par ailleurs, cela pose le problème des garanties avec tous effets de bord indésirables comme par exemple les frais de déplacement d'un agent qui travaille sur un site distant par rapport à son lieu réel d'affectation et sa résidence. Sur le sujet des garanties, il n'y a pas de temporalité définie pour les agents, mais des pressions sont observées à des endroits comme Nevers pour susciter leur mobilité.

La réponse de la direction est de poursuivre dans la même logique en consultant les agents pour pouvoir vérifier leur situation.

La CGT demande de rappeler aux directeurs de ne pas aller trop vite. Elle observe de la part des directions locales une manière de faire en avance sur les discussions et qui ne cadrent pas avec les règles édictées par la Direction Générale.

8 – La situation immobilière des DISI génère un constat parfaitement opposé entre direction et syndicats : La réalité du terrain est pourtant sans appel !

La fiche évoque les déménagements. Or, la création des DISI s'accompagnait de promesses de maintien des implantations.

Par ailleurs, l'administration se targue d'un «regroupement abouti à Lyon» qui ne cadre pas avec la réalité.

Pour la direction, son engagement est respecté puisqu'elle maintient la structure ESI en tant que tel mais elle les regroupe sur un même site. Evidemment le discours sur le dialogue social est de nouveau présenté, l'importance de l'écoute des agents aussi.... Elle rappelle que l'informatique ne peut être en dehors des questions immobilières qui touchent l'ensemble de la DGFIP

Pour la CGT, la promesse concernait bien l'implantation des ESI et pas simplement la structure. De plus, la réalité du dialogue social dans certaines DISI laissent peu d'espoir sur la nature de celui qui pourrait être engagé en cas de volonté de déménagement d'un ESI.

La CGT rappelle qu'elle demande à ce qu'il n'y ait pas de restructuration, et que c'est la seule bonne façon de répondre aux attentes des informaticiens.