

Relevé de discussions
GT informatique du 21 janvier 2014

1) Liminaires

OS : Constat de la dégradation de l'image de l'informatique

Le chef de service ne partage pas le constat d'une dégradation de l'image de l'informatique. Les résultats de la dernière enquête de satisfaction informatique viennent démontrer le contraire. Il indique par ailleurs son attachement fort à l'image de marque donnée par l'informatique et s'engage, lors d'un prochain groupe de travail, à un examen partagé des résultats de la prochaine enquête annuelle de satisfaction informatique.

OS : Inquiétude sur les démarches interdirectionnelles et interministérielles

Les démarches interdirectionnelles ou ministérielles constituent une opportunité réelle pour l'informatique de la DGFIP et ne doivent pas être vues comme une menace. Elles sont une occasion de valoriser le haut niveau de l'informatique de la DGFIP.

La volonté du SI de la DGFIP est de se positionner sur des offres de services en évitant qu'elles ne viennent grever les ressources internes avec un objectif global de rationalisation notamment des infrastructures.

OS : Statut et avenir du PSI

Le PSI constitue une feuille de route issue d'une réflexion poussée de l'ensemble des acteurs de l'informatique et d'une discussion longue avec les représentants des personnels informatiques, de novembre 2011 à mai 2012.

Une actualisation concertée est effectivement nécessaire au regard notamment de la démarche stratégique et du plan numérique.

OS : Articulation entre GT Informatique avec GT Ressources – Demande d'éviter des renvois systématiques entre GT sur certains dossiers

Le traitement des problématiques ressources (notamment indemnitaires) est effectué comme normalement dans les GT RH. Auparavant, la sphère informatique aura fait part de ses spécificités éventuelles pour permettre la prise en compte la plus adéquate des particularités informatiques. Ces dernières peuvent faire l'objet de discussions préalables dans les GT informatiques.

OS : Impact de la création de Cap Numérique sur le rôle du SSI

Une gouvernance du système d'information, associant le SSI et le SCN Cap Numérique est mise en œuvre. Elle s'appuie sur une gouvernance projets ainsi que sur une gouvernance transverse. Les rôles et responsabilités restent cependant identiques, la MOA de spécification et de validation étant confiée à Cap Numérique et aux bureaux métiers.

OS : Demande d'un relevé de discussions

Le SSI se conformera aux engagements pris par la Direction Générale. Par conséquent, un relevé de discussions sera élaboré et communiqué aux organisations syndicales.

OS : Ordre du jour trop restrictif

Le GT du 21 janvier 2014 est une étape importante correspondant à la reprise du dialogue social spécifique à la sphère informatique, après 20 mois d'interruption. Il a été procédé à une sélection de thèmes d'actualité dont l'examen partagé en GT paraissait pertinent. D'autres thèmes pourront être évoqués lors prochain GT Informatique planifié le 03/04/14. Un autre GT pourra être planifié si nécessaire d'ici l'été.

2) Fiches n°1 & 2 : Editique

OS : Surprise de l'annonce de fermeture – Déception pour les ateliers estimant traiter du courrier égrené pour le compte des directions

Le SSI a tenu à ce que ce dossier soit traité au sein d'un GT OS avant d'assurer l'information au niveau local.

OS : Contestation de la fermeture de 4 ateliers en 2014 – Demande d'un moratoire dans l'attente des résultats de l'expérimentation du courrier égrené – Liens avec la dématérialisation

Le plan éditique de 2004 de la DGCP prévoyait la création d'un centre éditique (Mezzieu) et, en contrepartie, la fermeture de tous les ateliers éditiques présents dans les établissements (ESI ex-DI).

La montée en puissance de l'ESI de Mezzieu nous amène à tenir compte de la forte réduction d'activité de ces ateliers et à planifier leur fermeture. De plus, les 4 ateliers ciblés ont du matériel très ancien et des effectifs réduits.

Le traitement des courriers égrenés consistera à centraliser l'impression-finition et l'envoi à la poste de courriers aujourd'hui traités en local dans les services. On ne peut cependant pas envisager de traiter de cette manière l'ensemble des documents locaux : c'est ainsi le cas des ASAP envoyés par les ordonnateurs ou des courriers nécessitant de repasser en direction pour signature avant envoi.

OS : Avenir du personnel affecté dans les ateliers dont la fermeture est programmée – Dates de fermeture – Traitement des agents hors dispositif ministériel car arrivés postérieurement à 2004 – Garanties offertes aux agents administratifs en matière de mutation

Concernant le personnel affecté dans les ateliers dont la fermeture est programmée en 2014, les garanties présentées dans la fiche seront mises en œuvre avec un examen attentif de toutes les situations particulières, qui seront traitées au cas par cas. Une garantie importante est accordée aux personnels informaticiens, garantie non incluse dans le dispositif initial.

Les dates de fermeture ne sont pas encore connues. Elles seront précisées lors d'un prochain GT.

OS : Impact du dispositif du courrier égrené pour les services territoriaux

Il n'est pas possible de se prononcer à ce stade. Il convient d'attendre les conclusions de l'expérimentation du courrier égrené pour en mesurer les conséquences.

3) Fiche n°3 : SAU-AT

OS : Dysfonctionnements graves de l'outil Prosodie

En matière d'assistance téléphonique, suite au changement de prestataire, des problèmes réels de fonctionnement de la solution ont été rencontrés avec l'outil Prosodie. Face à ces difficultés, un plan d'action rapproché et concret a été mise en place. Il est suivi personnellement par le chef de service ainsi qu'au plus haut niveau chez le prestataire. Des modifications ont d'ores et déjà pu être apportées au dispositif et des améliorations constatées. Un déplacement sur le terrain (ESI de Nemours) est prévu à court terme entre le SSI et le prestataire.

OS : Inquiétude des agents de l'AT Part concernant le traitement des courriels des usagers Télé-IR et CFS part

Actuellement, les courriels adressés par les usagers concernant les problèmes techniques relatifs à la télédéclaration et au CFS Part sont traités par la société ARVATO. A compter de 2014, une réinternalisation partielle de cette activité vers les agents de l'AT Part est prévue. Pendant la période de pointe de la campagne IR, la société ARVATO continuera à prendre à charge les volumes supérieurs aux capacités de traitement par l'AT Part.

OS : Doute sur la suffisance de l'effectif de l'AT LIL à l'ESI de Grenoble

Cette activité, attribuée à la demande de l'ESI dans le prolongement de celle autour des logiciels P@blo, consiste en l'assistance de niveau 2 sur les seuls LIL labellisés par le SSI. Une attention particulière sera portée au niveau de l'effectif par le SSI.

OS : Perspective de reconversion des SAU dans ESI sans nouvelle AT – Pour les ESI avec AT, quid des personnels des SAU contribuant à l'AP et ne souhaitant pas intégrer l'AT

Dans les ESI sans nouvelle AT, la piste privilégiée est un reclassement au sein des CID. Des entretiens seront proposés à tous les agents des SAU afin qu'ils expriment leur desiderata. S'il est possible de répondre favorablement à leurs attentes, une affectation sur un autre service de l'ESI pourra être effectué.

S'agissant des ESI avec nouvelle AT, un point précis sur les effectifs des nouvelles AT sera effectué au cours d'un prochain GT.

OS : Risque de conflit entre DiSI référent et DiSI hiérarchique

Le DiSI référent et le DiSI hiérarchique ont deux rôles bien distincts : ils sont respectivement pilote fonctionnel et pilote hiérarchique.

OS : Nouveauté du critère de taille critique pour un plateau local d'AT

Il s'agit d'une orientation nouvelle à la suite des observations remontées du terrain.

OS : Plages horaires excessives des nouvelles AT

Une expertise sera menée dans les nouvelles AT afin de déterminer la pertinence des plages horaires envisagées.

OS : Manque de moyens de l'assistance de Centrale

L'organisation de l'assistance de centrale est très spécifique et hors modèle. Ce dossier présente effectivement quelques difficultés de gestion.

OS : Interrogation sur la notion de vagues pour l'AT

Les vagues correspondent à des blocs de départements qui basculeront dans le nouveau système.

OS : Doute sur la valeur ajoutée de la nouvelle organisation par rapport à l'ancienne

L'organisation en PUV, maintenant éprouvée, est efficace et professionnelle.

OS : Questionnement sur le choix de mise en place d'un N3 GESPRO à l'ESI de Poitiers

Le N3 Gespro a été confié à l'ESI Poitiers (CQU) qui assure déjà le niveau 3 d'assistance dans le domaine fiscalité professionnelle. Il s'agit d'une extension de la mission sur des aspects fonctionnels en réponse à un besoin avéré dans les services.

4) Fiche n°4 : 22 000 PC

OS : Charge extrêmement soutenue pour les CID – Impossibilité de respecter le calendrier fixé – Pression forte sur les équipes – Demande de report de la date du 15/02

Des retards initiaux dans les livraisons ont effectivement été constatés. A la date du GT, 10 000 PC sont installés. Ce déploiement constitue une mission très importante et toujours prioritaire. Pour certaines directions, il ne sera pas possible, cependant, de respecter la date du 15 février comme terme du déploiement.

OS : Discussion autour de l'importance réelle – quantitative et qualitative - du renouvellement et des modalités de son financement

Le parc des postes de travail de la DGFIP se caractérise par une forte hétérogénéité et pour une partie par une vétusté non négligeable. Cette opération exceptionnelle de renouvellement, financée par un abondement spécifique, permet de procéder à un remplacement massif de l'ordre de 22.000 PC qui vient se rajouter au renouvellement déjà opéré par les directions durant l'année 2013 (de l'ordre de 9.000 à 10.000).

OS : Incompatibilités des applicatifs et des outils – Sentiment d'impréparation

Ce sentiment n'est pas justifié. En effet, un important travail amont de 2 ans a été effectué par les équipes de développement pour procéder aux adaptations et aux tests des applicatifs sous W7. On constate un certain nombre de contre-vérités attribuées au passage sous Windows 7, qui sert de révélateur de situations antérieures. Ainsi, la majorité des applications nationales sont compatibles. En revanche, des macros développées en local peuvent rencontrer des difficultés dans leur fonctionnement. Un travail important de portage de macros et d'outils a été réalisé par les ESI en charge des LIL et se poursuit au cas par cas.

Le passage sous W7 entraîne la généralisation de la suite Libre Office dont la qualité et la complétude sont à souligner. Il est cependant possible d'installer la suite Office 97 à la demande de l'agent qui l'avait déjà sur son poste. Toute installation de suite Office plus récente que 97 ne pourra être effectuée que si le service est effectivement en possession de la licence correspondante.

OS : Nature juridique des licences Office 97 disponibles sur les postes

Le SSI va mener une expertise sur ce point.

5) Fiche n°5 : Astreintes

OS : Dérive du dispositif – Pression forte sur les personnels d'astreinte

Le dispositif des astreintes est ancien et a été élaboré en concertation. Ce système a fait ses preuves et est indispensable pour garantir un bon niveau de service. Ces dernières années, on constate un taux de sollicitation modéré.

Il est utile de préciser que le dispositif emporte, au regard des personnels informaticiens de la DGFIP, une obligation de moyens et non une obligation de résultats. Les actions attendues de la part des

intervenants se font sur la base (et dans la limite) de leurs compétences et des fiches de procédures disponibles.

OS : Manque de fiches de procédures

Les fiches sont à construire en collaboration étroite entre le SSI et les exploitants des ESI qui sont les vrais sachants.

OS : Mise en œuvre sans concertation – Risques psychosociaux

Chaque fois que le périmètre du dispositif des astreintes est amené à évoluer significativement, ces évolutions sont présentées et discutées dans les instances paritaires locales. Un point pourra également être fait en GT informatique.

6) Fiche n°6 : Horaires AP

OS : Interrogations sur les motivations d'un changement

Les premières réflexions menées ont montré que le régime des horaires variables pouvait s'appliquer, vu qu'il est aujourd'hui le régime choisi par la majorité des agents d'assistance de proximité. Il est donc légitime de le proposer comme régime cible.

OS : Lien étroit en régime indemnitaire et régime horaire sur la base de la notion d'itinérance – Crainte des personnels de l'AP d'une perte de la qualification d'itinérance

Le régime de temps de travail ne devrait pas impacter le régime indemnitaire. Un point sur le sujet sera fait avec RH.

La fiche est retirée dans l'attente du traitement dans les prochaines instances nationales (CTR et GT indemnitaire) du dossier indemnitaire et de la qualité d'itinérance des équipes d'assistance de proximité.

7) Fiche n°7 : Sièges excentrés

OS : Remise en cause d'un engagement pris par Philippe Rambal lors d'un précédent GT

Ce dispositif ne remet pas en cause un engagement antérieur et n'a pas d'objectif caché. Les garanties sont maintenues à l'identique pour les agents des sièges excentrés. Ce dispositif vise seulement à éviter la survenance de certaines situations non conformes lors des mouvements de mutation.

8) Fiche n°8 : Immobilier

OS : Situation présentée dans la fiche pas réellement conforme à la réalité observée sur le terrain en matière de dialogue entre direction et personnels (sites de Lyon et de Nantes)

Les observations des OS sont bien prises en note et une attention toute particulière sera apportée par la Direction Générale à l'effectivité d'un dialogue de qualité, totalement indispensable au bon déroulement de ces opérations.

OS : Remise en cause de l'engagement de Philippe Rambal de non-suppression des sites

Il est rappelé qu'en général les opérations immobilières sont dues à des contingences immobilières plus qu'à des contingences informatiques. Dans ce cas, la tendance est effectivement à rapprocher les deux ESI

implantés à la même résidence lors du déménagement. Lors de ces rapprochements, les établissements seront maintenus dans leur organisation et leur fonctionnement antérieurs.

OS : Incompréhension du dossier nantais

Le projet d'installation proposée par la DiSI constitue une réelle opportunité qui doit être examinée attentivement par les différentes parties. A ce stade, aucune décision n'est prise.