

Compte rendu du GT Informatique du 8 mars 2011: **L'Administration précise son projet sur les DISI et l'Assistance**

Parmi les documents transmis par l'Administration quelques jours avant la tenue de ce Groupe de Travail (GT), figurait un tableau des effectifs des personnels chargés de l'assistance ayant vocation à rejoindre les nouvelles structures informatiques que seront les DISI et qui n'en font pas actuellement partie. Malgré le trop court délai laissé aux Organisations Syndicales (OS) pour en vérifier le détail dans toutes les structures administratives, elles se sont accordées pour reconnaître que cet état des lieux était globalement correct.

Ensuite et plutôt que de poser de nouvelles questions, les OS se sont attachées dans un premier temps à écouter une longue série de réponses formulées par M. Philippe RAMBAL, Directeur, adjoint du Directeur Général (DGA), et correspondant à des questions posées lors des précédentes réunions et restées sans réponse à ce jour.

Celui-ci a tout d'abord tenu à préciser que ces réponses prendront une forme écrite pour le CTPC toujours prévu pour se tenir le 29 mars prochain.

Concernant les personnels chargés de la mise en œuvre de la téléphonie, il estime que le sujet de leur rattachement reste à clarifier à

moyen terme, la technologie correspondante ayant profondément évolué ces dernières années et relevant aujourd'hui, à la fois de la logistique et de l'informatique. Son intégration totale future dans les DISI reste à (re)voir. Pour l'instant, là où cette fonction est prise en charge par l'Assistance, elle sera intégrée dans les DISI avec les personnels correspondants.

Il n'y aura pas de recréation de cellules d'assistance dans les DD/DRFiP et des instructions seront données en ce sens.

Concernant les RBL (dont les effectifs ne devraient pas être renforcés à l'avenir), les GSM à 100 % possédant une qualification informatique seront intégrés dans le dispositif des DISI et les quelques GSM à 100 % (ainsi que les correspondants à 100 %) non qualifiés pourraient également l'être, sans d'ailleurs que ce taux de 100 % constitue une limite absolue (les situations tangentes seront examinées au cas par cas). C'était une demande spécifique de F.O.-DGFIP.

Concernant les CMI, M. RAMBAL a tenu à affirmer que leur revendication du fléchage de leurs emplois était acté et qu'ils seraient accompagnés vers une qualification informatique par une formation adaptée.

Concernant le fonctionnement de la chaîne de l'assistance et pour répondre à la crainte qu'il y ait un surcroît de charge de travail sur les plateaux téléphoniques et une diminution de l'assistance téléphonique, Philippe RAMBAL a tenu à réaffirmer que le principe retenu était celui d'une assistance téléphonique avec des numéros d'appel dédiés par mission ; en conséquence, l'outil de gestion des incidents sera le même pour tous et tous les acteurs de l'assistance pourront y créer des fiches d'incident (y compris les CID).

Pour ce qui est de la perméabilité des fonctions d'assistance, on n'imposera pas aux agents de choisir : s'ils faisaient les deux fonctions (téléphone et déplacement), ils pourront continuer à le faire. De même, pour l'assistance, la liste des missions ne sera pas limitative.

Le sujet de l'encadrement (i.e. qui sera le chef de service des futures structures) reste à revoir, même s'il paraîtrait difficile que ce ne soit pas celui qui possède le grade le plus élevé. De même, le document cadre qui définira la nature des relations entre les DISI et les DR/DDFiP reste à définir ainsi que son nom, d'ailleurs. Ce projet de « convention type » (incluant un « cahier des charges », terme proposé par F.O.) sera communiqué fin 2011 et discuté annuellement avec les OS.

Pour ce qui concerne les emplois et un éventuel ratio « nombre de postes à gérer/nombre d'assistants », l'Administration estime qu'il vaut mieux partir de la situation actuellement constatée, la vacance d'emplois n'étant pas pertinente pour les emplois actuellement non fléchés : au 1^{er} janvier 2012, il sera possible de flécher les emplois de la 2^{ème} vague.

En matière indemnitaire, la mise en place des DISI est transparente : les IFDD ne seront pas étendues. À terme, en 2012, l'harmonisation des rémunérations sera complète.

Le droit de retour sera de 3 ans, à résidence, mais dans le cadre des futures règles de gestion restant à définir.

Il n'y aura pas de délocalisation : on ne demandera à personne, lors de la constitution des DISI, de changer de résidence (un CTR pourra rester dans son DIT, par exemple) et personne ne devra déménager, sauf nécessité absolue. Là encore, il s'agissait d'une demande spécifique de notre délégation.

Dans un même département, il y aura mutualisation de l'assistance pour les différentes structures administratives (cas des DIRCOFI).

Le droit d'option, initialement fixé jusqu'à la fin de mois de mars, sera vraisemblablement prorogé à une nouvelle date butoir, à préciser.

La cartographie des DISI est légèrement revue : les DD du Cher (18) et de l'Indre (36) seront rattachés à la DISI de Clermont-Ferrand et la DD de l'Yonne (89) à celle de Paris-Champagne.

La qualification d'Analyste Assistant Utilisateur, en sommeil depuis 2007, va faire l'objet d'une demande de réactivation auprès du Secrétaire Général des ministères, afin que de nouvelles sessions de formation soient possibles.

Le projet de Questions/Réponses, déjà amendé, le sera à nouveau et enrichi avant communication aux personnels.

Le DGA a ensuite répondu à des questions spécifiquement posées par Force Ouvrière :

Il a ainsi acté que le mois de juin était bien l'objectif pour la proposition d'organisation cible des DISI, afin que tous les collègues de la sphère informatique puissent en avoir connaissance avant le début de la période estivale.

La durée de la période s'écoulant entre la mise en place des deux vagues, initialement fixée entre 18 et 24 mois, ramenée dans un premier temps entre 12 et 18 mois à la demande de F.O., pourrait finalement être fixée à 12 mois, pour une seconde vague débutant en septembre 2012.

Enfin, concernant le cas particulier des Amendes (2 niveaux d'assistance nationale à Montreuil conjugués avec des tâches qui relèvent habituellement d'un service de liaison), l'Administration a convenu qu'il y avait bien là un problème qui devrait avoir sa réponse avant cet été.

Enfin, M. RAMBAL a abordé les sujets spécifiquement liés aux plateaux d'assistance téléphonique :

Il y a mise en place d'un plan d'action GesPro, avec un point à faire avant l'été. La montée en charge sera réétudiée et le calendrier revu. Le niveau 3 de l'assistance sera clairement identifié et l'interlocuteur en Centrale sera repositionné pour être plus réactif (avec une délégation de compétences) d'ici un mois.

De même, dans un mois, de nouveaux horaires seront précisés (avec une durée maximale de 4 heures 15' de téléphone par jour, à l'image des CPS). Les indicateurs de performance (limite des « 120 secondes et de 1 heure »)

seront réétudiés, voire supprimés puisqu'ils n'existent pas dans d'autres domaines de l'assistance téléphonique. D'ici la fin de l'année, une proposition sera faite sur l'organisation physique des plateaux et des postes de travail concernés.

Sur notre dénonciation d'une formation insuffisante sur les applications Magic et Iliad pour les plateaux d'assistance à la fiscalité des particuliers, Philippe RAMBAL nous a répondu qu'il fallait revoir le calendrier (report du déploiement prévu en avril) après avoir refait un point sur le contenu des formations. Il n'est pas admissible qu'il puisse y avoir un dispositif d'assistance à distance sans manipulation préalable des applications concernées par les personnels chargés de cette fonction d'assistance.

En conclusion, de longues explications tout au long de cette journée pour apporter certaines garanties exigées par les personnels : d'autres sont encore attendues pour le CTPC prévu le 29 mars 2011 et la délégation Force Ouvrière saura y prendre ses responsabilités pour une informatique de qualité au service de l'exercice de toutes les missions de la DGFIP et pour de réelles garanties pour tous les informaticiens chargés de ces fonctions.

BULLETIN D'ADHESION

FO DGFIP
la force syndicale

NOM : PRÉNOM :

Pour la filière fiscale n° DGI :

GRADE : QUOTITÉ DE TEMPS DE TRAVAIL :%

AFFECTATION :

déclare adhérer au Syndicat National Force Ouvrière des Finances Publiques (F.O. – DGFIP)

Fait à le
(signature)

→ 66 % de la cotisation syndicale est déductible du montant de l'impôt sur le revenu

Syndicat National FORCE OUVRIÈRE des Finances Publiques
45-47, rue des Petites Écuries 75484 PARIS Cedex 10

Téléphone : 01.47.70.91.69 - Télécopie : 01.48.24.12.79 - e-mail : contact@fo-dgfip.fr - web : http://www.fo-dgfip.fr/
C.P.P.P. 0514 S 06593 - Imprimé au siège du Syndicat National - Directeur de la publication : Jean Yves BRUN

