

COMPTE RENDU DU GROUPE DE TRAVAIL INFORMATIQUE DU 24 MAI 2011

Ce groupe de travail (GT) fait suite au CTPC du 29 mars 2011 qui a entériné la nouvelle organisation des services informatiques au travers de la création des DISI.

C'est à la demande de la CGT que ce GT s'est tenu. En effet, il y a nécessité de clarifier un nombre important de sujets à quelques mois de la mise en place des DISI et des élections.

- Sur le plan stratégique informatique (PSI), aucun calendrier de discussions avec la DG n'est encore déterminé. Il y a pourtant urgence pour les agents de connaître le cadre dans lequel ils seront amenés à évoluer.
- Quelle sera la place des cadres au sein des DISI et de quel déroulement de carrière informatique ces derniers pourront bénéficier ? A ce jour nous sommes toujours sans réponse sur ce sujet.
- Sur le droit d'option, si un bilan a été présenté lors de ce GT, il subsiste des problèmes de rattachement dans les centres d'encaissement et également pour certains GSM (Gestionnaires Site Micro). Comment va se concrétiser le droit de retour vers les directions d'origine ? Qu'en sera-t-il de la CAP nationale ? Pour la deuxième vague de rattachement à la sphère informatique des personnels de l'assistance, la CGT demande l'application des mêmes règles pour les agents qui bénéficieront du passage de C en B par liste d'aptitude, c'est-à-dire le maintien sur le poste.
- Concernant l'assistance, les fiches présentées à ce GT ne vont pas jusqu'au bout des attentes exprimées par la CGT lors du CTPC. Les conventions avec les directions ne sont toujours pas déclinées au niveau local alors que les agents travailleront dès le 1er septembre dans la nouvelle configuration. La CGT, qui dénonce cette forme de contractualisation, demande à ce qu'un cadre national de référence soit clairement défini. Des interrogations subsistent pour les agents des Services Assistants Utilisateurs (SAU) qui craignent de ne pouvoir garder leur polyvalence. Le SAU est aujourd'hui considéré comme la variable d'ajustement de l'assistance à la DGFIP et la DG doit rapidement prendre en compte le malaise de cette catégorie de personnels en répondant à leurs aspirations.
- Sur le dialogue social, la CGT avait demandé à la DG, lors du CTPC du 29 mars, de clarifier les moyens octroyés aux syndicats dans le cadre de la mise en place des DISI. La CGT exige que des réponses soient rapidement données, notamment sur la tenue des réunions syndicales dans un cadre informel, de la vie syndicale dans son ensemble, de la tenue des AG, des CE...

Montreuil, le 26 mai 2011

Syndicat national CGT Finances Publiques

- Case 450 ou 451 - 263 RUE DE PARIS
93514 MONTREUIL CEDEX
- dgfip@cgt.fr
- cgt@dgfip.finances.gouv.fr
- www.financespubliques.cgt.fr
- Tél. : 01.48.18.80.16
- Télécopie : 01.48.70.71.63

COMPTRENDU

Le sujet des droits syndicaux doit être appréhendé largement et pas limité au seul dialogue institutionnel. La CGT demande des garanties pour les élus amenés à siéger dans les instances de la DISI. La nouvelle organisation implique des déplacements longs, les élus doivent être couverts.

- Sur les Plateaux Uniques Virtuels (PUV) et l'organisation du travail, le schéma retenu pour la partie professionnelle a-t-il vocation à être généralisé à tous les autres PUV ?
- Le DI3CE de Montreuil est une structure « bureaux d'études » (BE) et doit donc être rattaché aux BE avec le maintien intégral du régime indemnitaire de Centrale et non l'attribution d'une indemnité compensatoire comme le propose l'administration.
- La CGT souhaite voir le dossier édition-finition réouvert. Dans la filière Fiscale les agents connaissent un vieillissement accompagné d'un accroissement des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS).
- La CGT demande à ce que les formations à l'IGPDE soient de nouveau offertes aux agents de la filière Fiscale comme elles le sont encore pour ceux de la filière Gestion Publique, car ces formations répondent aux aspirations des personnels.

Réponses de la DG :

- La DG a la volonté de consolider l'informatique. Le PSI est dans les tuyaux ainsi que la cartographie afférente. Elle a proposé un premier GT qui aura lieu début juillet où le PSI fera l'objet d'une présentation des grands principes et des grandes évolutions.
- Concernant les cadres, un GT sur les règles de gestion traitera du sujet. Ce dossier est volontairement traité sans précipitation, car il nécessite une réflexion approfondie avec les services des ressources humaines (RH) de la DG.
- Sur la RH des DISI, la DG considère le dossier comme réglé. Il reste à formaliser ce thème dans une note de synthèse qui sera envoyée dans les DISI et plus largement dans toutes les Directions.
- Les conventions locales sur l'assistance incluront plusieurs options correspondant aux différentes réalités locales, afin d'éviter de bouleverser l'existant et aborder ces évolutions de façon pragmatique.
- Le dialogue social fait l'objet de GT transversaux. Ces discussions portent également sur la préparation des

élections du 20 octobre prochain. Pour les DISI, la DG s'interroge sur l'opportunité d'un statut particulier, alors que rien n'a été retenu pour les DIRCOFI. La DG reconnaît toutefois une différence importante entre les DISI et les DIRCOFI, car les personnels des DIRCOFI sont mobiles par nature, alors que les personnels des DISI sont rattachés à leur établissement.

La partie Hygiène et Sécurité doit, quant à elle, prendre une dimension particulière et reconnue. La DG a demandé au Secrétariat Général du Ministère que des CHS se tiennent au niveau DISI et pas au niveau départemental.

- Le droit au retour des agents sera précisé dans la note adressée aux Directions.
- Le DI3CE de Montreuil pose problème car les agents qui y travaillent ont pour partie la volonté de quitter la structure. S'il n'y a pas adéquation entre le lieu de travail et la nature du travail, cela pose problème.
- Sur l'éditique, la DG produit régulièrement un calendrier de mise à jour en fonction de la montée en charge du site de Meyzieux.

Pour la CGT, si la DG considère qu'elle a stabilisé l'organisation des structures informatiques par la création des DISI, il en va différemment dans la réalité de ses établissements (ESI) ; les 9 DISI gèreront 49 ESI avec des situations très différentes sur le contenu des missions. Il restera à harmoniser les métiers, les carrières, la formation professionnelle, l'organisation du travail et les moyens.

Sur l'assistance locale, la CGT demande que le problème des emplois vacants sur les postes fléchés de l'assistance locale de la filière Fiscale, rattachés dès la première vague au périmètre informatique, soient pourvus lors de la CAP nationale.

Pour les agents des SAU, la DG ne peut ignorer leur malaise, alors même que le contenu de leurs missions va changer. Le choix qui leur est offert est soit le PUV ou bien l'assistance téléphonique (AT). La CGT attend des réponses concrètes de la DG pour ces agents et des garanties qu'elle leur offre de garder leurs missions actuelles.

La CGT intervient à nouveau sur les difficultés spécifiques inhérentes au dialogue social et à la vie syndicale au sein de la DISI. La DG s'était engagée à travailler sur ces sujets, mais n'a rien proposé de

COMPTRENDU

concret, alors même que les préfigurateurs des DISI, lors de leurs premières rencontres avec les syndicats des ESI renvoyaient toutes ces questions au GT du 24 mai.

La mise en place des Comités Techniques (CT) et leurs nouvelles prérogatives en matière de négociation nécessitent que les accords éventuellement signés soient placés sous le contrôle des personnels. Cette conception de la démocratie que défend la CGT passe obligatoirement par des moyens nécessaires donnés aux élus pour consulter les personnels.

La CGT demande que des moyens en droits syndicaux et des moyens financiers soient attribués aux OS de la DISI. Si la possibilité d'utiliser les audio et visio conférences est jugée comme positive, cela ne peut se substituer en totalité aux réunions traditionnelles d'une section syndicale.

La CGT demande que cette année, les agents des DISI bénéficient d'un droit à assister à deux AG.

La CGT demande de pouvoir bénéficier au plus vite de BALF syndicales DISI pour un échange facilité entre militants.

La CGT demande que la DG prenne des engagements sur :

- ▶ les délais de route pour les militants,
- ▶ les frais de déplacement,
- ▶ le dialogue social institutionnel,
- ▶ la possibilité de tenir des HMI couplées avec des délais de route.

Réponses de la DG :

La DG a bien noté notre volonté d'un cadrage précis pour les DISI, mais rappelle qu'au 1er septembre tout ne sera pas réglé. Les préfigurateurs doivent avoir le temps de se livrer à un travail d'explication. Des réunions informelles au siège de la DISI se tiendront dans les prochains jours avec les OS des différents ESI.

Des BALF DISI pour les OS seront mises en place avant le 1er septembre.

En ce qui concerne le dialogue social institutionnel (CT, CAP, CHS et CDAS) le sujet est considéré comme transversal et donc renvoyé à un GT traitant de tous ces sujets. Lors de ce GT, un pointage spécifique doit être fait sur les DISI.

Sur ce point du dialogue social, c'est bien la seule CGT qui a été à l'initiative des premières réponses de l'administration.

Les emplois vacants des postes fléchés de l'assistance locale de la filière Fiscale, au nombre de 16 pour la première vague de rattachement, seront pourvus par la CAP nationale. La deuxième vague, qui devrait a priori se mettre en place le 1er septembre 2012, bénéficiera des mêmes garanties reconnues aux agents de la première vague, pour les personnels qui bénéficieront de la liste d'aptitude de C en B.

La CGT est ensuite intervenue sur les PUV, à partir de ce qui a été gagné pour la partie professionnelle. S'il est à noter une avancée sur le temps de travail des agents ramené à 4 heures 15 pour les seuls appels téléphoniques, il n'en subsiste pas moins d'autres points à régler. Le passage du décroché téléphonique à une minute au lieu de 30 secondes auparavant, est sans aucun doute très limité en terme d'impact sur le mieux être des agents, car ces derniers doivent utiliser cet intervalle de temps pour mettre à jour la base des incidents.

Pour la CGT, la question de l'emploi reste le sujet central des conditions de travail et ce sujet n'est traité qu'à la marge par la DG. De plus, il n'y a pas d'annonce sur d'éventuelles améliorations de GESPRO.

D'autre part, les cas non résolus sont encore très nombreux au niveau du PUV PRO (+ de 5000 cas encore non résolus) ; cela doit être mis en lien avec le programme COPERNIC et le choix d'un recours massif aux Sociétés de Service Informatique (SSI) qui continue.

Pour ce qui est des indicateurs, la CGT n'a pas d'approche dogmatique sur le sujet. Ce qui importe, c'est leur usage en matière de pilotage. Apporter aux utilisateurs des réponses, sans la pression et le stress, est un gage de qualité. Aujourd'hui, les agents ont le sentiment de mal exercer leur métier, car ils sont soumis aux indicateurs du temps de décroché téléphonique et du temps de réponse, ainsi que bien d'autres indicateurs en tous genres....

L'organisation des PUV PRO sera-t-elle généralisée à l'ensemble des PUV et notamment à l'AT de la fiscalité personnelle (PUV PART) ?

Réponses de la DG :

Les AT s'appuient sur deux catégories de personnels :

- ▶ *des agents polyvalents,*
- ▶ *des agents spécialisés sur une des formes de l'assistance.*

Pour ce qui est du mal vivre au travail des assistants, il est décidé de procéder à une série de tests du PUV PRO. Cette action sera mise en place dans quelques semaines et reposera sur :

- ▶ *une période de travail sans indicateurs,*
- ▶ *la mise en veille des écrans affichant ces indicateurs,*
- ▶ *le masquage des smiley's,*
- ▶ *un rallongement de la minute entre deux appels.*

Les résultats de ces tests seront publiés, ainsi que la volumétrie des appels par agent.

Les SAU devront aller vers la spécialisation, en sortant petit à petit du modèle de fonctionnement actuel. Le PUV PART pourrait connaître une organisation du travail de type PUV PRO, mais auparavant la DG souhaite tirer les enseignements de la nouvelle organisation du travail dans ce dernier. De plus, elle a rappelé que la garantie de la polyvalence est offerte aux seuls collègues actuellement en poste dans les SAU.

Sur le DI3CE, la CGT réitère la demande de voir cet établissement reconnu comme une structure appartenant à la Centrale et qui en tant que tel ne peut voir son statut modifié, sauf à remettre en cause toutes les structures dépendantes de la Centrale.

Sur la problématique spécifique du DI3CE de Montreuil, la DG annonce que tous les agents de cette structure, y compris les administratifs, pourront y rester s'ils le souhaitent, ou bien aller en Centrale, en conservant dans tous les cas de figure leur régime indemnitaire de Centrale.

**La CGT est au cœur de toutes
les luttes – dans votre intérêt,
LE 20 OCTOBRE VOTEZ
pour nos représentants.**

