



**Donnez-vous
les moyens d'agir**



Groupe de travail informatique du 11 mai 2017

L'ordre du jour de ce groupe de travail comprenait 8 fiches autour de 4 sujets principaux :

- 1- l'évolutions de l'assistance téléphonique (AT)
- 2- l' avancement de la fusion des ESI
- 3- les perspectives de l'éditique
- 4- l'actualité des nouveautés dans le travail en ESI

En liminaire, les organisations syndicales ont fait part de la nécessité de clarifier encore les conditions de mise en oeuvre des astreintes (déjà évoqué lors d'un groupe de travail de 2016), et de la dégradation de la qualité de vie au travail dans certaines ESI, dont parfois les opérations ne font que cristalliser les mécontentements et frustrations accumulés.

L'assistance téléphonique ("AT") :

* La Direction a présenté l'état de ses réflexions concernant un regroupement futur des AT. Son idée est de diminuer le nombre de plateaux d'assistance par des regroupements de domaines fonctionnels, et ainsi de supprimer les petits plateaux où le service est devenu difficile à assurer en cas d'absence.

* Le bilan de l'expérimentation du PAR (parcours d'assistance rénové : l'utilisateur est invité à chercher la réponse à ses questions dans des fiches avant éventuellement de faire une demande d'assistance par formuel) sur les AT du domaine SPF a été jugé positif, et donc a été généralisé.

Cette procédure permet de diminuer globalement les demande d'assistance et permet un travail plus serein des agents de l'AT qui ne sont plus soumis à la succession des appels téléphoniques, même si l'exigence de réponse rapide persiste.

Les phases d'expérimentation sont en cours ou planifiées sur les AT des autres domaines.

* Sur le portail Internet de la gestion publique, un assistant virtuel ou avatar a été mis en place pour recueillir les questions des utilisateurs et apporter une réponse aux questions les plus simples, avant d'avoir recours à l'interactivité si la réponse n'est pas apportée par l'avatar. Grâce à l'implication de tous les acteurs, en particulier des ESI, cet outil innovant donne satisfaction aux utilisateurs.

La CFTC se félicite de ce que le stress soit moins important dans les AT avec la mise en place du

Syndicat national CFTC FINANCES PUBLIQUES

6 rue Louise Weiss

Bâtiment Condorcet – Télédoc 322

75013 PARIS

TEL 01 44 97 32 74

WWW.cftc-dgfip.fr

cftcdgfip@gmail.com



**Donnez-vous
les moyens d'agir**



PAR. Mais elle met en garde contre une déshumanisation de l'assistance, et insiste sur la nécessité de garder un contact téléphonique entre l'utilisateur et l'assistant.

Le regroupement des AT correspond à une logique de rationalisation, consécutive à la diminution progressive du nombre des postes. Il ne doit pas détériorer la qualité du service rendu par l'assistance aux agents qui y font appel, ni induire de changement brusque et sans accompagnement pour les personnes dont la mission est transférée sur un autre site.

Les Fusions d'ESI en double résidence :

* La Direction a donné l'état d'avancement des opérations de fusions administratives d'ESI qui se déroulent selon le calendrier prévu.

Mais les dates et la description factuelle des actions réalisées ne rendent pas compte du climat et de la qualité du dialogue social qui sont très inégaux selon les DISI.

A la demande des organisations syndicales, un rappel des règles et étapes à respecter sera fait aux Directeurs de DISI pour qu'à l'avenir, les agents concernés soient mieux associés aux décisions les concernant, et que plus d'attention soit portée au maintien de bonnes conditions de vie au travail.

L'évolution de l'éditique :

* La solution Clic'ESI est généralisée à tout le territoire, y compris à l'Outre Mer depuis février 2017. Pour la Direction, cela se traduit par un gain de temps pour les agents dans les services et des économies d'affranchissement.

* Le nombre de documents imprimés dans les ateliers d'éditique diminue d'année en année. Les capacités en éditique de la DGFiP sont donc devenues excédentaires. En conséquence, la fermeture de l'atelier de l'ESI Lille-Kennedy est planifiée pour août 2018 au plus tard.

Chaque agent de cet atelier pourra choisir, après un entretien individuel de reconversion professionnelle, de demander une mutation géographique ou de rester sur la commune, dans la DISI s'il existe un poste adéquat, et à défaut dans la DDFiP ou DRFiP, éventuellement en surnombre.

La CFTC constate que là comme ailleurs, la logique industrielle s'impose, conduisant de restructuration en restructuration à des structures de plus en plus grosses, centralisées et inhumaines en remplacement de petits ateliers plus artisanaux, à taille humaine, répartis sur le territoire, qui sont peut-être moins efficaces économiquement mais apportent un service de

Syndicat national CFTC FINANCES PUBLIQUES

6 rue Louise Weiss

Bâtiment Condorcet – Télédoc 322

75013 PARIS

TEL 01 44 97 32 74

WWW.cftc-dgfip.fr

cftcdgfip@gmail.com



**Donnez-vous
les moyens d'agir**



proximité de qualité, très apprécié.

Points d'actualité sur le travail en ESI :

* Un nouveau dispositif de support à l'utilisation du cadriciel Lombok est mis en place à l'attention des développeurs, avec un appel aux ESI de développement pour compléter l'aide fournie par le bureau SI-1A.

* L'arrivée des serveurs Exadata-Exalogic en remplacement des MMA (Machines Multi Applicatives) a pour conséquence l'élargissement des missions d'exploitation des ESI de Reims, Rennes, Nantes, et Clermont-Ferrand (principales applications concernées : Fidji, Medoc, Iliad et IS-TP).

L'évolution fréquente des missions et technologies fait partie des attraits généralement cités par les informaticiens pour leurs métiers. Pourvu que la formation adaptée soit au rendez-vous, les évolutions présentées (dont on peut se demander pourquoi elles ont été présentées à cette réunion plutôt que d'autres) pourront contribuer à enrichir de façon bénéfique le travail des collègues en ESI.

Syndicat national CFTC FINANCES PUBLIQUES

6 rue Louise Weiss

Bâtiment Condorcet – Télédoc 322

75013 PARIS

TEL 01 44 97 32 74 WWW.cftc-dgfip.fr cftcdgfip@gmail.com