

## Compte-rendu du GT informatique du 11 mai 2017

# LE REFLUX DE L'INFORMATIQUE SE POURSUIT

A chaque direction ses façons de faire, à chaque direction ses méthodes.

Si dans certains domaines un changement donne lieu à un groupe de travail (GT), en informatique la multiplicité des sujets est traitée dans un GT configuré sur une journée unique.

Evidemment, il est alors difficile d'aborder toutes les problématiques sur le fond.

Ainsi, alors même que la question des astreintes avaient déjà été évoquée dans des GT et auxquelles la CGT avait formulé nombres d'objections que la direction a ignorées. C'est sur ces points que la révolte des agents de la DISI Sud-Ouest s'est concentrée.

Mais il faut bien préciser que c'est loin d'être la seule raison, et qu'il s'agit là d'un ras le bol qui trouve sa source dans des conditions de travail dégradées pour les agents de 2 ESI qui désirent que cela s'arrête.

Bien que cela ne fût pas à l'ordre du jour, la CGT a rappelé brièvement des faits dans sa déclaration liminaire. **La Direction Générale a convenu également, légère avancée, ou plutôt reconnaissance des problèmes existants, de la mise en place d'un GT au deuxième semestre avec les RH de Bercy pour rediscuter des questions d'astreintes qu'elle veut nous imposer sur un mode dégradé par rapport à celles existantes.** La CGT insiste néanmoins sur le fait que ce n'est en aucun cas le seul problème qui a conduit les agents de Poitiers ou Bordeaux Océan à se mettre en grève à plus des deux tiers !

Mais c'est bien cette grève qui a retenu l'attention de l'administration.

Pour le reste, il est à noter qu'une fois de plus de multiples sujets étaient à l'ordre du jour, et pas des moindres : fusions d'ESI, parcours d'assistance rénové (PAR), MMA, Editique. Autant de sujets qui fâchent et où on refuse de nous entendre.

A ce titre, la CGT a demandé une révision de l'ordre du jour (voir déclaration liminaire) pour que ces questions ne soient pas noyées par des problématiques moins importantes.

A terme, le coup de semonce à la DISI Sud-Ouest est probablement le signe avant coureur d'une prise de conscience plus générale de la dégradation des conditions de travail des agents... et que le reflux de l'informatique organisé n'apporte rien de bon. Pourtant, la direction générale déclare ne pas vouloir « casser un système qui marche » et elle affirme « protéger » les informaticiens, étant donné que les menaces viennent de « l'extérieur ».

### 1 – LA DÉCLARATION LIMINAIRE DE LA CGT

Nous sommes réunis dans le cadre d'un Groupe de Travail qui nous propose de discuter de 8 fiches différentes. Outre la problématique prégnante de donner l'impression de vouloir nous noyer avec des questions très diverses et parfois annexes, ces fiches semblent en plus rédigées de manière inégale et parfois assez incohérente. En tout état de cause, elles laissent dans l'ombre des problèmes majeurs qui ne sont pas abordés et qui pourtant sont d'une actualité brûlante, comme on l'a vu récemment à la DISI Sud-Ouest. A Bordeaux Océan, des problèmes endémiques ont trouvé un point d'orgue dans un conflit ouvert qui s'est cristallisé autour de la question des astreintes – questions qui n'ont jamais été tranchées vraiment au fond – car notre syndicat, s'exprimant autour d'une plate-forme revendicative, n'a jamais été écouté. La question des applications prioritaires n'a jamais été tranchée, la problématique du volontariat, quand il est proposé, est dévoyé au mépris des réponses des agents à qui on retourne des injonctions. Les conditions de travail ne sont bien sûr pas cadrées nationalement, à commencer par le temps de repos consécutif à une intervention. Cette question – entre autre - a été réglée localement sous la menace d'un préavis de grève. On reparlera j'espère des pressions hiérarchiques qui ont largement contribué à mettre en grève près de 70% des agents à Bordeaux Océan et à Poitiers.

Comment en est-on arrivé là ?

Par l'absence de vrai dialogue social dont la direction est seule responsable. D'ailleurs, ce sujet est étonnamment absent des fiches. Or, la DG était clairement interpellée sur ce point par les agents grévistes.

Cet oubli n'est pour nous pas innocent. Tout concourt à penser d'ailleurs que ces fiches établies servent à gagner du temps, tant est qu'il semble impossible d'aborder tous les sujets dans le temps imparti si on désire le faire sur le fond.

La CGT demande donc d'aborder ce GT autour de quelques problématiques essentielles, quitte à traiter les autres dans un ou plusieurs GT ultérieurs :

- 1 • Nous désirons que soient cadré dans un vrai dialogue social – dès maintenant – ces questions. Comme les agents de la DISI Sud-Ouest, nous demandons l'ouverture de négociations pour définir au niveau national des règles claires et des garanties communes à tous les agents soumis aux contraintes particulières des services informatiques.
- 2 • Nous désirons aborder la question des fusions, où des contradictions apparaissent selon les GT. Cette question est pour nous centrale car elle avait fait l'objet de négociations et de promesse de la part de la DG. Rappelons à ce titre les engagements écrits de Philippe Rambal :

🔴 Question : **Tous les ESI (DI/CSI) sont-ils maintenus ?**

🔹 Réponse : « **Oui il s'agit d'un engagement du directeur général. Pour les villes où il existe deux établissements, un rapprochement immobilier pourrait être envisagé. Mais même dans ce cas, les deux ESI seront conservés.** »

🔴 Question : **Les missions et l'organisation techniques vont-elles évoluer ?**

🔹 Réponse : « **ce point est traité dans le cadre du plan stratégique informatique. Les missions de certains ESI évolueront, mais les évolutions ne remettront pas en cause l'existence des établissements.** »

Quel est le sens de ces groupes de travail lorsque toute décision, promesse, est battue en brèche et rejetée par la suite ?

Quelle confiance les agents peuvent-ils avoir dans leur hiérarchie ?

La question est d'autant plus importante que lors des GT précédents était mise en avant une **fusion administrative**, alors que la notion évolue déjà aujourd'hui par l'évocation de synergies laissant présager une dérive vers une fusion plus large voire une disparition future des ESI.

Comme l'indiquait le ministre C. Ekert et que vous aviez vous-même démenti, il avait bien insisté sur sa volonté de fermer la majorité des centres :

Il avait déclaré à Osny le 10 mai 2016 :

**« ...dans le cadre de la rationalisation des moyens de l'Etat, 10 centres au maximum doivent subsister pour le ministère des finances (qui en dispose d'une soixantaine actuellement). »**

Comment ignorer dès lors cet avertissement ? Qu'en reste-t-il aujourd'hui ?

- 3 • Nous demandons de porter la question de l'assistance (Parcours d'Assistance Rénové et AT) devant d'autres sujets qui nous paraissent moins importants.

Dans ce cas s'opère une centralisation qui laisse les agents tributaires du réseau. Il sera impossible de dépanner ou travailler en local en cas de panne de réseau. L'assistance devient impossible en cas de panne d'écran, d'ordinateur, ou de réseau car comment un collègue pourra-t-il envoyer un « formuel » sans moyens pour le faire. Pour la CGT, le Parcours d'Assistance Rénové consiste en la mise en place d'une assistance « low cost » pour faire des économies et encore supprimer des emplois. Cette option de baisse des coûts où les agents devront commencer à faire le travail de l'assistance semble satisfaire l'administration qui assume la baisse de qualité de service. En effet, interrogée localement (Paris-Normandie), elle assure qu'aucun indicateur ne viendra mesurer les performances.

Cela constitue une curiosité : quiconque a travaillé dans l'assistance sait que les indicateurs ont forgé et mesuré la qualité de l'assistance. Toutes les expérimentations positives évoquées dans la fiche mesurées ne reposent donc sur rien. Comment peut-on alors évoquer des expérimentations positives pour ces changements d'organisation ?

Qu'on ne vienne pas par la suite demander une qualité de l'assistance que la direction a elle-même abdiqué !

Enfin, il faudrait vraiment comprendre les implications des restructurations des AT évoquées dans la fiche 8 sur les conditions de vie au travail des agents impliqués.

On n'a pas d'éléments de réponse, hélas...

Va-t-on vers un modèle comparable à celui de la Poste ou de Orange ?

- 4 • Nous demandons que la question des concentrations de MMA soit enfin traitée comme il se doit.

Là aussi, on se plie à des problématiques de réseau au détriment d'une déconcentration qui permettrait un travail local. Mais bien plus, le déni de service peut être réel dans le cas du basculement par exemple des serveurs de production vers les serveurs de secours (avec l'Intex et le développement) pour des raisons de coûts de licences. Ce basculement prévoit des temps de mise à jour pour la reprise où ILIAD peut être indisponible pendant 4 heures. Or ces coûts ne sont pas assumés au plan des licences, mais ils le sont sur la question du personnel où il est prévu « si nécessaire » que des exploitants externes renforcent les équipes. Quelle est la volonté de la DG en la matière ?

La question des coûts et de la sécurité devient alors importante

- 5 • Enfin, l'éditique est un vieux serpent de mer des GT. On observe encore une fois qu'il revient sur le devant de la scène avec les ateliers d'éditions.

La question des éditions déportées a toujours été portée par la CGT comme une solution de proximité justifiant la pérennisation de tous les ateliers. La montée en charge des ateliers semi-industriels confirme la position historique de la CGT. De plus,

il a toujours été évident que le centre de Meyzieu ne permettait pas de prendre en charge la totalité des éditions du fait même de la structure et de l'organisation en usine ( bobines de papiers à faire sécher pour des éditions uniquement de masse). Aussi, il est évident que la stagnation des éditions plaide la aussi pour le maintien des petits ateliers. Mais sur cette question également, la DG n'a jamais voulu prendre en compte la nécessaire proximité et les coûts moindre engendré par les services de la « sacoche » ou de la répartition directe sur place.

La CGT fait le constat qu'une volonté est engagée de « casser » un système qui marche.

La CGT a depuis longtemps averti les agents (ou bien : interpellé la DG ??) sur les menaces qui pèsent sur l'existence même de la DGFIP.

Nous espérons que cela n'est pas la mission cachée de la Direction Générale.

## 2 - LES FICHES SONT ABORDÉES SOUS L'ANGLE DES QUESTIONS JUGÉES ESSENTIELLES

### A - Les fusions

Les fiches décrivent une situation où tout semble aller bien dans tous les ESI.

Pour la CGT, la question de la différence entre le ressenti décrit par la direction et la réalité est tout autre.

Il ne s'agit pas de multiplier les exemples, mais cela fait longtemps que l'on dénonce les conditions de fusion (la première) des ESI de Lyon. A Rouen, les 2 ESI sont suffisamment éloignés pour que le directeur reconnaisse lui-même que la prime était ridicule. Que dire des soucis de places pour se garer, des questions de restauration non résolues, de l'éloignement des gares du lieu de travail etc.

Pourquoi décrire une situation si idyllique alors que la réalité des agents indique le contraire ?

Surtout, on note une évolution du langage : Alors que les fusions étaient décrites auparavant comme strictement administratives, elles deviennent à présent plus organisationnelles.

La CGT pose la question de la confiance et a rappelé les promesses qui ne sont pas tenues (voir la déclaration liminaire).

Face à ces questions, la direction entend poursuivre sa rationalisation et que ce point reste entier face au nouveau gouvernement. Elle affirme ainsi chercher un centre plus moderne quant à Amiens Fief, rafraîchir Parlette, ou s'occuper des places de parkings avec SPIB pour Rouen.

**Mais surtout, elle déclare ouvertement ne pas apporter de réponses sur les futures restructurations des DISI.**

**Tout est donc possible.**

### B - L'assistance

L'assistance constitue un autre point d'achoppement.

Le parcours d'assistance rénové va être développé de manière concomitante avec des regroupements d'AT (assistance téléphonique). Ces derniers ne seront plus qu'au nombre de 4.

Une logique de regroupement est donc en cours également sur cette question des AT de l'assistance. Certaines AT sont surchargées de travail et la direction désire donc les regrouper pour mutualiser le stress.

Car c'est bien cela dont il s'agit : **Par manque de moyens, certaines AT sont effectivement surchargées et la DG participe à cette logique en limitant leurs moyens.**

**Elle reconnaît elle-même que certaines équipes sont trop petites pour permettre une continuité de service dans de bonnes conditions pour les agents. La solution du regroupement s'impose alors pour créer des plateaux plus importants... avant que des diminutions de moyens à venir ne viennent à nouveau détériorer la situation de ces nouvelles AT regroupées.**

Deux faisceaux de preuves font penser à la justesse de cette analyse:

1 - La direction avait «vendu» les AT organisées en plateaux uniques virtuels (PUV), où différentes AT distantes pouvaient exister en parallèle à partir des mêmes numéros de téléphones. Le travail devait être réparti et les petits PUV ne devaient pas être surchargés. Il n'en est rien. La DG abandonne ce modèle et présente même ces petites AT comme un handicap. Sa solution est simple : les fermer.

Mais la CGT rappelle que cette organisation a été voulue et mise en place par la direction elle-même. Les agents regroupés dans des AT devront faire face à des applications encore plus nombreuses et leurs conditions de travail se dégraderont de manière identique par l'organisation de la baisse des emplois

2 - Par manque de moyens qui vont continuer à diminuer, le PAR est l'exemple type de la mise place d'une organisation au rabais. La méthode à la base est simple : L'assistance sera effectuée par les agents eux-mêmes. Le premier niveau d'assistance sera ainsi diminué au maximum (le second niveau restera spécialisé). Les appels téléphoniques seront découragés. Ils ont d'ailleurs commencé à disparaître dans les références de l'encart «Tatoo» sur les postes des utilisateurs. S'ils n'arrivent pas à se dépanner eux-mêmes, les agents sont encouragés à envoyer des «formuels» à leur AT qui devrait être chargée de les rappeler. Du côté des assistants, aucune réponse quant à la difficulté de rappeler un agent nomade, ou qui n'est pas en permanence à son poste de travail, ou qui est déjà au téléphone. Du côté des agents, aucune réponse quant aux difficultés pour envoyer un «formuel» en cas de panne de micro-ordinateur, d'écran ou de coupure de réseau. Au contraire, cette manière d'opérer devrait réduire le stress des agents ! La CGT a fait noter un présupposé implicite de la direction : pour la DG, un agent de l'assistance qui n'a pas d'appel n'a pas ou peu de travail !

Il est évident pour la CGT que ce modèle vise à répondre à une pénurie de personnel et continuera à dégrader le service rendu. Cela offrira à l'administration l'occasion de restructurer encore l'assistance. Signe des temps : il ne devrait pas y avoir de mesure de la satisfaction de l'assistance. C'est logique, elle sera dégradée.

Seul engagement de la DG : **elle s'engage à communiquer en cas de modification d'organisation des PUV.**

La CGT a rappelé son **opposition au PAR** par une question très simple :

### **Pourquoi abandonner un système qui marche ?**

Elle pose également une question corollaire :

### **Pourquoi dégrader le système pour le restructurer et jusqu'à quand ?**

## **C- L'éditique**

Comme la CGT le prévoyait, la multiplicité des sujets à évoquer amène ce que certains d'entre eux ne soient pas traités au fond. On ne s'en étonnera pas. C'est un sujet qui a déjà été abordé dans les GT et la DG se borne à rappeler les conditions d'accompagnement des agents qui perdent leurs emplois par les fermetures de leurs ateliers d'éditique.

La Dg admet également que les nouvelles conditions de départ sont encore moins favorables que les anciennes, signe que la dégradation se poursuit.

Pourtant, comme la CGT le rappelle dans sa liminaire, les petits ateliers pouvaient être sauvés et avaient une vraie utilité de proximité et même d'économies (distribution en local directement ou par le biais de la sacoche, ce qui n'est pas coûteux et rapide).

Le logiciel Clic'Esi connaît d'ailleurs un succès certain et relève de cette logique d'éditions plus limitées que ne doit le faire une «usine» comme Meyzieu qui doit être réservée aux très grosses éditions.

La CGT en a profité pour présenter un développement local permettant d'améliorer le service d'éditique local et répondant également aux inconvénients de «clic'Esi».

En effet, Les services éditiques des petits ateliers peuvent offrir et assurer pour différentes DRFIP et DDFIP une offre de service éditique. Cette offre assure l'édition, la mise sous plis et l'affranchissement de différentes productions nombreuses dans leur diversité de format. Cette offre, «haute couture», apporte souplesse en s'adaptant en permanence à la diversité des productions avec un affranchissement à moindre coût.

«clic'Esi» souffre de deux inconvénients majeurs. La première découle de l'offre éditique décrite plus haut. «clic'Esi» nécessite un format particulier (format courrier industriel de la poste). Or les éditions prises en charge par les ateliers semi-industriels sont extrêmement diverses et variées à un tel point qu'il faudra beaucoup de temps pour qu'elles soient adaptées au format «clic'Esi».

D'autre part, cette production est adaptée à une production bureautique quotidienne moyenne. Elle ne se prête pas à une production de masse. Il est nécessaire d'avoir de meilleures machines que la DS 200 (machine actuellement utilisée pour la mise sous plis). Il faut des machines plus adaptées à une production de masse d'autant que celle cette production serait amenée à augmenter.

Si les derniers ateliers devaient fermer à la suite de Lille, il en résulterait un gâchis de compétence et une prise en charge à nouveau de ces éditions par les service locaux (prise en charge manuelle).

La CGT regrette de n'être pas plus écoutée sur ces initiatives qui sont pourtant l'exemple d'un mode d'organisation gagnant-gagnant entre les services et l'informatique d'édition.

## **D- Les MMA**

La question des MMA a été abordée comme on s'en doute en fin de GT. La CGT avait pourtant posé dès sa déclaration liminaire des questions auxquelles tous les agents travaillant auparavant sur les MMA doivent faire face. Elles ont été précisées :

- ▶ La question des coûts par l'utilisation de bases Oracle qui dégradent la qualité de service ;
- ▶ La question de l'indépendance de l'administration vis à vis de ces bases Oracle quant à leur contenu ;
- ▶ La problématique du déni de service en cas de reprise lors d'un basculement sur des bases de secours ;
- ▶ Le problème de l'impossibilité future de travailler localement sur ces bases dès lors qu'elles deviennent nationale et que surviennent des coupures de réseau ;
- ▶ La question de la formation des agents à un autre métier car la restructuration n'est pas neutre technologiquement ;
- ▶ La question de la réinternalisation de l'activité face à Oracle.

Devant ces questions, l'administration admet qu'elle peut faire appel potentiellement à des personnels Oracle en cas de pic de charge d'activité. Elle minimise la question de déni de service en précisant qu'il s'agit là de mesures exceptionnelles en cas de bascule sur le site de secours. Pour exemple aussi, elle admet qu'il faudrait réécrire l'application pour sortir d'Oracle. Elle a donc fait le choix de remplacer à l'identique sans passer par une solution Postgres libre et gratuite.

La CGT note que l'administration tend à dépenser parfois plus facilement ses moyens envers des multinationales qui engrangent les bénéfices qu'en interne avec ses propres agents.

## **E- Points divers**

Presque à contre courant de la tonalité du GT, la CGT s'est félicitée du développement du cadriciel «LOMBOK» qui est un outil de réinternalisation au sein des développements effectués par la DGFIP. Malgré des améliorations qui peuvent être apportées, Lombok permet de normer les logiciels DGFIP, écrits en JAVA, et permet donc en plus de pérenniser ces solutions en interne pour qu'elles le restent.

Jusqu'à présent développé en Administration Centrale, il est remarquable que cette solution s'exporte dans 3 ESI. Preuve est faite que lorsqu'elle le désire, l'administration peut débloquent les moyens pour la mise en oeuvre d'outils modernes et de pérennisation de l'activité informatique de la DGFIP.

La CGT n'a pas omis de faire remarquer que cela fonctionne exactement à l'inverse de Blu Age qui constitue une solution d'externalisation des développements à un prix, dont on sait à présent qu'il est supérieur à 3 euros la ligne de code !

La question du télétravail a été abordée. L'administration prévoit de déboucher rapidement mais la réalité la rattrape. Il n'est pas forcément facile de travailler à distance (a fortiori en télétravail) lorsqu'on exerce un métier en équipe, en réseau, et avec des impératifs de sécurité. Or, cela peut constituer un cas commun en informatique.

A titre d'exemple, la DISI Paris-Champagne forte d'environ 700 agents avait 14 postes à offrir en télétravail pour 50 demandes, et n'en a finalement accordé que 4.