



Dépêche 07/02

Compte rendu de la réunion sur les CSI du 19 février 2002

L'objet de cette réunion était de présenter aux organisations syndicales l'étude confié à un consultant sur les capacités de production des avis d'impositions et le produit « helpdesk », conformément aux engagements pris par l'administration le 24 octobre.

Le consultant, la société SEMA, a présenté son rapport sur les capacités d'impression nous a été faite. Les conclusions de cet audit sont centrées sur les problèmes en amont et en aval de l'impression, du moins en ce qui concerne les 1533. Les problèmes d'éditique (partie informatique de l'édition) en amont sont maintenant résolus grâce à l'augmentation du nombre de serveurs. Il reste un point de contention au niveau de la finition. Un autre point noir signalé est le manque de sécurité du système car il ne dispose pas de solution de "backup".

Face aux arguments de nécessité de moyens de secours, l'administration a opposé un refus catégorique indiquant qu'elle préférerait investir dans un renforcement de la finition plutôt que dans la création d'une 7ème chaîne d'impression. Si le problème semble résolu pour les avis d'imposition il ne l'est toujours pas pour l'impression des 2042 du début de l'année. Elles continueront donc à être imprimées pour partie à l'extérieur de la DGI.

SEMA avait indiqué la haute technicité des nouvelles chaînes, mais l'administration reste fermée dans l'état actuel des textes à l'octroi de qualifications correspondantes aux agents travaillant sur ses chaînes. Il n'est pas encore question de parler de recrutement en agents C pour les CSI (les reproches sur les recrutements de dactylocodeuses en 1991 sont encore dans les esprits) mais cela peut s'envisager le moment voulu. En ce qui concerne les petites structures d'impression une étude est en cours et des propositions pourraient être faites fin avril.

Le deuxième grand sujet abordé a été celui de l'outil "helpdesk". L'administration explique nombre de ses imperfections par des « erreurs de jeunesse » inhérentes à tout nouveau produit. Aux argumentations de lenteur du produit due à la saisie importante qu'il génère, M. Gheux répond qu'un maximum de 200 caractères en moyenne pour chaque incident serait suffisant et ne représente pas une charge énorme.

La différenciation entre le premier et le deuxième niveau n'est pas pour l'administration une frontière rigide et cela dépendra beaucoup de la charge en appel. Le but recherché est bien de laisser un minimum d'appels en instance : ainsi lors des fortes charges, tout le personnel présent passerait en niveau un de prise en charge des appels.

Les problèmes d'accès à la base des incidents ne semblent pas résolus. Il a même été indiqué qu'un incident pour être intégré dans la base doit être "qualifié". Lors des démarrages ou d'apparition de problèmes importants, la mise à la disposition des solutions ne seraient pas si rapide.

Les plus apportés par le produit tournent autour de deux axes :

- Toute personne accédant à un incident pour le résoudre obtient, quel que soit son niveau, tout l'historique de celui-ci ;
- Un certain nombre de statistiques sur l'activité de l'assistance vont pouvoir être produites.

La possibilité d'avoir une troisième CTA professionnelle est à l'étude. Cependant il n'y a pas accord entre les syndicats et l'administration sur le dimensionnement des CTA.

Le basculement suivra celui de la concentration avec quelque fois plutôt un retard qu'une anticipation sur la généralisation du produit à tous les CSI.

Pour la CFDT nous avons encore une fois assisté à une réunion de concertation où l'administration nous écoute peu et impose ses décisions.