

« NON, mais ALLO quoi !..... »



Collègues des DD/DRFIP, comme vous avez du temps, vous allez devenir dépanneur informatique à titre gratuit !

De quoi s'agit-il ?

La direction des services informatiques de la DGFIP a lancé une expérimentation en 2015 sur la mise en place d'un Parcours d'Assistance Rénové (PAR) dans les services de publicité foncière (SPF) de plusieurs directions.

Le PAR, c'est quoi ?

AVANT	APRES
- APPELER L'ASSISTANCE : lors d'un incident informatique (lié au poste de travail ou à l'application), l'utilisateur en DD/DRFIP contacte par téléphone un assistant informatique en DiSI (identifié sur le cadre « tatoo » de l'écran). - DEPANNAGE PAR UN ASSISTANT : cet assistant de niveau 1 prendra en charge le dépannage ou après analyse transférera l'appel à un assistant de niveau 2 spécialiste de l'application ou demandera l'intervention d'un collègue de la CID (Cellule Informatique Départementale) sur le site de l'utilisateur. 	- AUTO DEPANNAGE : lors d'un incident informatique (lié au poste de travail ou à l'application), l'utilisateur en DD/DRFIP devra d'abord essayer de s' AUTO DEPANNER avec les outils mis à sa disposition dans le cadre « tatoo » : arbre de dépannage, FAQ, réseau collaboratif wifip. - REDACTION D'UN FORMUEL : si l'incident perdure, le collègue devra écrire un formuel (accès dans le cadre « tatoo ») à l'assistance informatique de la compétence de son service. - UN ASSISTANT RAPPELLE : dès que possible, un assistant d'une DiSI rappellera le collègue de la DD/DRFIP. - DEPANNAGE PAR UN ASSISTANT : cet assistant va alors analyser et tenter de résoudre l'incident ou transférer vers un assistant de niveau 2, ou demander l'intervention de la CID.

Ce dispositif P.A.R. est en cours de généralisation à l'ensemble des SPF.

Il va être mis en place progressivement pour tous les services.

Actuellement, le bureau SI (Services Informatiques) demande aux agents des plateaux d'assistance téléphonique des DiSI de préparer des fiches d'auto dépannage pour chacune des applications informatiques de la DGFIP et pour les incidents poste de travail.

La CGT condamne fermement cette nouvelle organisation de l'assistance informatique à la DGFIP :

- Après avoir supprimé la présence d'informaticiens sur les sites avec la concentration des CID sur un site unique dans le département, allongeant du coup les délais d'intervention.
- Après avoir donné des outils aux assistants téléphoniques pour intervenir à distance sur le poste de travail pour réduire les coûts de déplacements des CID et dans le même temps supprimer des emplois.

La DG demande maintenant aux utilisateurs de l'informatique à la DGFIP de s'auto dépanner !

OBJECTIF : SUPPRIMER MASSIVEMENT DES EMPLOIS DANS LES DISI !

Le PAR ne fonctionnera pas et va entraîner une dégradation sans précédent de la qualité du service rendu aux collègues des DD/DRFIP, tout comme des conditions de travail des informaticiens.

POURQUOI ?

- Les collègues des DD/DRFIP sont déjà asphyxiés par la masse de travail à réaliser à cause des suppressions d'emplois et des réformes de structures ou autres fermetures de services. Ils n'auront bien sûr pas le temps de s'auto dépanner. Ils perdront du temps à rédiger leur formuel.
- Ils n'ont pas non plus à devenir des informaticiens au rabais alors que les agents des DiSI, après réussite à l'examen de PAU, ont leur qualification reconnue via une prime informatique.
- Sur la pression de leur hiérarchie, les utilisateurs dans les services devront se lancer dans l'auto dépannage au risque d'aggraver l'incident qui initialement était peut être anodin.
- Inquiet sur le non rappel d'un assistant, le collègue de la DD/DRFIP sera tenté de poster plusieurs formuels, ce qui aura comme effet d'alourdir les files d'attente et de générer des appels inutiles des assistants informatiques.
- Le rappel du collègue de la DD/DRFIP par un assistant sera compliqué et dépendant des accès téléphoniques ouverts par les DD/DRFIP qui dans un contexte d'austérité sont de plus en plus réduits.
- Certaines demandes d'assistance ne peuvent pas être demandées par formuel informatique (coupures de réseau, défaillance matérielle...)
- On constatera nécessairement un allongement de la durée du dépannage des collègues.

- ➔ **POUR UNE INFORMATIQUE FORTE A LA DGFIP**
- ➔ **POUR LE MAINTIEN D'UNE QUALITE DE SERVICE INFORMATIQUE POUR LES COLLEGUES DES DD/DDRIP**
- ➔ **POUR UNE ASSISTANCE POSSIBLE PAR TELEPHONE ET FORMULAIRE**
- ➔ **POUR UNE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL DES PERSONNELS DE L'ASSITANCE**
- ➔ **POUR LE MAINTIEN DES EMPLOIS DANS LES SERVICES D'ASSISTANCE DES DISI (AT, CID, SIL)**

