



# **Syndicat National du Trésor**

## **COMPTE-RENDU DE LA REUNION « COPERNIC » DU 9 JUIN 2005**

La DGCP a réuni le 9 juin 2005, à 14 heures, une commission de suivi du CTPC sur l'évolution de l'exploitation informatique dans le cadre du programme COPERNIC. Au même moment la DGI se livrait au même exercice avec les Organisations Syndicales des impôts. Les TPG et les chefs de DIT avait été conviés le matin pour une présentation de ces projets, présentation qui doit déboucher sur des réunions des personnels techniques dans tous les DIT.

On peut déjà regretter, puisque le projet est commun avec la DGI, que la réunion n'ait pas été commune entre les deux Directions. C'est ce que la CGT a exposé en propos liminaire.

Monsieur Lamiot, Directeur intérimaire de la DGCP, nous a indiqué que ce projet a été établi par la DGI et la DGCP à partir des conclusions des différents groupes de travail menés avec des représentants des sites d'exploitation et des sous-directions informatiques.

Les résultats de ces travaux ont déjà été partiellement présentés lors des dernières commissions de suivi. A ce propos nous avons signalé que dans ces groupes les représentants de la DGCP étaient peu nombreux et qu'ils étaient toujours issus de la centrale.

Ce qui nous est présenté, ce sont « les premières orientations en matière d'organisation de l'exploitation et de l'assistance usagers pour répondre aux impératifs d'amélioration de la qualité de service et de la sécurité requises par COPERNIC ».

**Ces orientations sont déclinées en quatre points :**

### **I. Le nouveau système d'information issu du programme COPERNIC doit répondre à une exigence accrue de qualité de service**

Ce projet, doté de 911 millions d'euros sur la période 2001-2009, vise à aboutir, par étapes, à un nouveau système d'information unique, commun à la DGI et à la DGCP. Il sera composé d'applications nouvelles et d'applications existantes qui évolueront plus ou moins fortement.

Pour la Direction, les exigences de disponibilité, de sécurité et de qualité de service de COPERNIC sont supérieures à celles d'aujourd'hui, notamment en raison :

- de l'accès en temps réel de tous les agents DGI et DGCP à des référentiels de données nationaux partagés et à des services applicatifs communs,
- des télé-services aux usagers et aux partenaires,

- de leurs attentes en termes de disponibilité des services et d'assistance.

## **II. L'exploitation informatique des nouveaux composants COPERNIC doit évoluer en s'appuyant sur les équipes de la DGI et de la DGCP**

Pour les nouveaux applicatifs COPERNIC à venir, des progrès significatifs doivent être accomplis pour offrir une qualité de service à l'état de l'art. L'ambition est de développer des méthodes de travail qui s'inspirent des meilleures pratiques du métier d'exploitant :

- rigueur dans la définition et dans l'application de processus d'exploitation communs,
- adaptation des méthodes d'exploitation aux caractéristiques et aux spécificités des nouvelles technologies,
- sécurité de l'hébergement des machines et continuité de service,
- capacité à anticiper les dysfonctionnements et à les traiter avec une réactivité forte,
- capacité à assister les usagers externes sur les télé-services.

La Direction affirme vouloir s'appuyer sur les équipes internes pour mettre en place cette nouvelle organisation de l'exploitation et prendre en charge l'assistance usagers du futur système d'information fiscal.

Pour la Direction, « ces changements impliqueront un effort d'adaptation et de formation pour les agents qui évolueront vers de nouvelles missions. Les deux directions consacreront l'investissement nécessaire à l'accompagnement de ces évolutions, notamment en veillant à ce

que les formations permettent à chaque agent d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires à l'exercice de ses nouvelles missions ».

L'assistance aux agents continuera à être exploitée selon le schéma actuel, par les services d'assistance utilisateurs (SAU) à la DGCP et par les services d'assistance directe (AD) à la DGI.

Selon la Direction, les autres activités présentes sur les sites : dactylocodage, lecture optique, scannage, impression-finition, ne sont pas concernées par ces évolutions... Soit, mais elles le sont par d'autres, comme par exemple la réforme de l'édition entre autres.

## **III. Premières orientations sur l'organisation**

Le modèle d'organisation, pour les applications qui seront mises en production à partir de 2006, repose sur 4 pôles de responsabilités à compétence nationale, qui ont déjà été présentés dans les réunions techniques antérieures (COPERNIC) :

- pôle Supervision (SUP),
- pôle Gestion Technique des Systèmes (GTS),
- pôle Gestion et Administration des Applications (G2A), organisé en équipes spécialisées sur un domaine fonctionnel,
- pôle Assistance usagers (ASS).

**Cette organisation se met en place dans le cadre d'une exploitation à distance des composants techniques et applicatifs. Concernant l'hébergement des machines, le niveau de sécurité devra être maximal. Toutes les machines seront installés sur un site unique en région**

parisienne. Ce site à construire abritera les machines, référentiels,

bases de données, serveurs, réseaux locaux...

Pôle	Site	Agents du pôle
Supervision	CSI Lyon	DGI
GTS	CSI Nantes CSI Poitiers	DGI DGI
G2A fiscalité des particuliers	CSI Bordeaux	DGI
G2A fiscalité patrimoniale	CSI Orléans	DGI
G2A fiscalité des entreprises	CSI Reims	DGI
G2A informatique décisionnelle	CSI Nemours	DGI
G2A Recoupement	CSI Nevers	DGI
G2A référentiels	CSI Clermond	DGI
G2A GAIA	DIT Lille	DGCP et DGI
G2A RSP	DIT Strasbourg	DGCP et DGI
Assistance aux usagers externes	CSI Marseille CSI Amiens DIT Montpellier DIT Limoges DIT Lille DIT Strasbourg	DGI DGI DGCP DGCP DGCP et DGI DGCP et DGI

### Les conséquences pour les DIT recouvrement

- Montpellier doit perdre en 2006 toutes ses applications pour devenir exclusivement et le plus rapidement possible un « SAU » pour les internautes Copernic. La TG « bénéficiera » d'un Centre prélèvement services (CPS).
- Montreuil deviendra site unique développement, intégration et exploitation Amendes et récupère donc les amendes de Lille et Montpellier
- Lille perdra donc les amendes pour exploiter, **avec la DGI**, GAIA et sera également SAU comme Montpellier.
- Strasbourg exploitera, **avec la DGI**, RSP qui remplacera REC, MEN, RAR MIRIAM et MEDOC et assistance aux usagers comme Lille et Montpellier.

- Limoges aura des développements sur l'application des pensions et un pôle d'assistance aux usagers externes également.

**Comme on peut le constater, l'avenir de ces DIT s'est pour le moins assombri, d'autant que la DGCP écrit dans les documents qui nous ont été remis : « les orientations présentées aujourd'hui sont une première étape ». On peut légitimement se poser la question de la pertinence et de pérennité de certaines reconversions proposées. Il faut en débattre d'urgence dans chaque DIT.**

GAIA : Gestion des Affaires Informatisées. (ensemble des démarches et suivi des usagers avec traçabilité des demandes et réclamations.

RSP : Refonte des Systèmes de Paiement.

#### IV. Compétences nouvelles et accompagnement

Ces évolutions importantes demandées aux personnels informatiques seront accompagnées d'un dispositif social. Elles seront conduites en s'appuyant sur les personnels des sites pour développer les nouvelles compétences. Les passerelles d'évolution vers ces nouveaux métiers, à partir des qualifications existantes dans les CSI et les DIT, seront mises en place.

Ces évolutions vont conduire à repositionner dans l'organisation chaque agent concerné et à l'accompagner individuellement dans son parcours d'évolution professionnelle. Le dispositif d'accompagnement, à mettre en place avec des équipes dédiées, doit viser les objectifs suivants :

- permettre aux agents de se projeter dans une évolution professionnelle,
- leur permettre d'exprimer leurs souhaits d'évolution en fonction de leur expérience, de leurs compétences et de leurs attentes,
- leur offrir une formation adaptée à leurs futures missions, en définissant avec eux un parcours de formation personnalisé,
- les accompagner au cours de leur formation et de leur prise de fonction.

Les formations proposées comprendront des formations générales à la nouvelle organisation de l'exploitation, des formations spécifiques selon les métiers, et un accompagnement durable à la prise de fonction.

#### Questions :

Quel avenir pour les SLR encore en activité notamment, après la migration sur RSP ?

En 2007, Rec, Men et Rar fonctionneront en parallèle avec RSP, d'où un double travail momentané et rien ensuite ?

Quel passage des agents d'un CSI à 1 DIT et inversement, sous quelles conditions ?

Les agents qui seraient mutés bénéficieraient du protocole qui a été acté par la lutte des agents de la redevance. Ce protocole serait étendu à l'ensemble des agents du Trésor victimes de restructurations : fermeture de postes, éditique ...

Le protocole est consultable à cette adresse :

<http://magellan/communication/red evance121/indemnite.pdf>

**Solidaire, pas solitaire : c'est ça la CGT !  
Alors je me syndique.**

NOM et Prénom : .....

Résidence administrative : .....

.....

Grade : ..... Echelon/indice : .....

Temps partiel : .....% date : .....

Signature :

