

Intervention Solidaires Finances Publiques CTR du 16 février 2016
Avenir de la DGFIP sous le prisme des évolutions numériques

Intervention basée sur un diaporama de CAP Numérique, présentation des chantiers numériques dans le cadre de l'e-administration

Solidaires Finances Publiques a basé son intervention sur un document que nous considérons bien plus que ceux fournis par la Centrale à l'occasion de ce CTR. Ce document n'a sûrement pas fait l'objet d'une diffusion aux OS représentatives en raison de sa transparence et de sa complétude.

Seul regret, son format, en 84/168/14 déroge au principe du 10/20/30 de Guy Kawasaki (un des premiers responsables marketing de chez Apple), à savoir 10 diapos, 20 minutes et 30 de police ! Principe mondialement connu tiré du livre « la Pensée powerpoint, enquête sur ce logiciel qui rend stupide! »

Ainsi, nous aborderons ce qui semble essentiel aujourd'hui : la DGFIP au cœur de l'État plateforme, et donc partie prenante de France Connect, qui en constitue sa première brique.

Si cette démarche procède d'une volonté de rationaliser, pour Solidaires Finances Publiques, au-delà de nos attentes légitimes de moyens humains et budgétaires ad hoc, cette première brique remet en cause la maîtrise informatique de notre administration laquelle était jusqu'alors dotée en interne des technicités et compétences lui permettant de mener des projets structurants, cohérents, attendus des agents parce que facilitateurs.

Au delà de la seule sphère informatique, France connect rebat les cartes de nos missions, de nos champs de compétences et d'intervention. En créant une identité numérique universelle, laquelle semble accessoirement questionner la CNIL, renvoie à ces attermoissements, qui ne sont pas les vôtres mais sont viscéralement les nôtres et pour lesquels nous vous interrogeons aujourd'hui...

Dans la même veine, le programme « dites le nous une fois » s'inscrit totalement dans l'ODJ de ce CTR. Sous ses volets entreprise et particulier, ce programme revoit le champ de compétences et d'interventions de la DGFIP. S'il a pour but affiché de faciliter la vie administrative des usagers, ce qui reste à voir, il ne facilitera pas la vie des agents, si agents il reste !

Dites le nous une fois , pour les usagers donc et sa réciproque « dites le nous une fois certes mais au moins dites le nous » ne semble pas être au programme du dialogue social et de ce CTR malgré nos attendus rappelés au précédent...

Dans le document de Cap numérique, lequel au passage est le fervent exemple du fonctionnement actuel de la centrale, puisque pas une fois, un GT ne s'est déroulé avec présentation par cap numérique aux représentants des personnels des projets et de leur état des lieux, nous n'évoquerons pas les temps anciens de Copernic qui procédait déjà de la même façon.

Le dialogue social s'il ne fait pas partie des grands projets de cette administration peut-il faire l'objet d'une ambition nouvelle, celle de son exercice correct si ce n'est de son respect ?

Pourtant Cap numérique sort de sa tour d'ivoire par des rendez vous auprès de différents acteurs, partenaires et procède même à des Hackatons (lesquels ne sont pas des téléthons pour hackers !) depuis ces deux dernières années .

Celui de 2015, s'inscrit totalement dans la démarche d'état plateforme, avec la mise en place de plusieurs projets qui rompent les frontières des administrations. On pourrait dire que faire tomber des murs peut, au regard de l'histoire s'accorder avec les notions de libertés et d'avancées sociales et sociétales. S'agissant de ces projets, Solidaires

considère qu'ils constituent un danger supplémentaire contre les statuts, les droits et les garanties des agents de la DGFIP.

Nous ne ferons pas un catalogue, mais nous restreindrons nos propos à certains de ces dangers. En sphère transverse, la mise en place de l'ENSAP, de l'ENSU ou encore de téléinscription ne sont pas sans danger pour les agents qui exercent dans les PPR, et plus particulièrement ceux des forpro et services RH ...

Quel est le devenir des fonctions support dans les prochains mois, nous vous questionnons ici monsieur le Président ?

S'agissant de la sphère gestion publique, l'ENSU est un projet à enjeu au regard du recouvrement. S'agissant de ce chantier, sa mise en place en trois actes, avec un objectif fixé à fin 2016 renvoie toujours au manque de transparence de la part de la centrale, nous demanderons des points d'étapes dans les GT métiers, le prochain programmé en mars retiendra toute notre attention.

La mise en place de PAYFIP, comme prélèvement one off, à la façon d'un amazon...s'il allège les charges de travail remet en cause, à plus ou moyen terme les effectifs de notre administration.

Pour clore sur l'état plateforme et france connect, y manque sincèrement pour notre organisation la notion fondamentale de relation humaine, la DG semble, à l'image des films de SF ou d'anticipation, considérer la suprématie de la machine sur l'Homme ...et nous aurions aimé débattre de ces sujets, d'humain à humain, pour ne pas dire d'homme à homme (ou de femmes à femmes...), ce qui inclut une notion de courage et de respect mutuel.

Stratégie numérique vis à vis des usagers :

Notre état des lieux se bornera à l'acte 2, Stratégie accueil pluriel :

Solidaires finances publiques dénonce la mise en place en l'absence de toute concertation, de cette stratégie qui place le numérique comme canal principal de la relation à l'utilisateur. Si nous ne faisons pas de l'antitechnologisme primaire, nous réitérons notre farouche opposition à remplacer l'accueil physique de proximité comme relation privilégiée à l'utilisateur. Cette relation est d'ailleurs reconnue par nos concitoyens, qui se pressent toujours aussi nombreux dans nos services, cette année risque à ce titre d'être assez spectaculaire, et nous vous mettons Monsieur le Président devant vos responsabilités au regard de la mise en place des postes dédiés pour les caf dans le cadre de la prime d'activité, nous avons à ce sujet des questions qui ne sauraient souffrir de l'absence de réponse de votre part, nous y reviendrons

La réponse que vous nous aviez faite sur ce sujet lors du CTR du 28 janvier était de, nous rappeler la mission de service public qui était la nôtre. Nous ne vous ferons pas offense en vous rappelant l'attachement indéfectible de notre syndicat au service public au sens large et plus particulièrement aux missions qui incombent à notre administration dans ce cadre. Or, depuis un certain nombre d'années, vous et vos prédécesseurs mettez à mal le service public de la DGFIP en supprimant des emplois, en réduisant les horaires d'ouverture au public sur l'ensemble des sites, en validant des fermetures de structures telles que les trésoreries (au nombre de 507 depuis le 1^{er} janvier 2009), en voulant désintoxiquer l'utilisateur du guichet par le biais de l'e-administration. Et aujourd'hui vous encore vous rappelez que vous êtes attaché au service public. Or ce service a besoin de moyens humains. Sans ces moyens, vous mettez les agents des SIP, des trésoreries, des accueils en réelles difficultés face à des citoyens qui ont besoin d'une relation humaine. Notre organisation à maintes reprises vous a alerté sur le sujet et vous rappelle qu'en cas d'incident vous serez tenu pleinement responsable.

Nous nous opposons au fait que le site impôts.Gouv, tout agile, adaptable aux nouveaux usages et rénové qu'il soit, devienne le point d'accès unique pour l'ensemble des utilisateurs. S'agissant de e-contact, Solidaires Finances Publiques a émis des réserves quant à sa

mise en œuvre, ce service rend la relation à l'usager plus prégnante dans sa forme virtuelle. Le risque encouru va vers l'agent et ses conditions de travail puisqu'il pourrait se retrouver sollicité à l'envi dans le cadre du rebond.

Nous avons bien noté que e-contact, l'ENSU, la suppression des balf services corrélée avec les CDC remettent en cause l'avenir des missions, des services et des agents. Nous aimerions votre analyse sur ces sujets dans le cadre de l'ODJ de ce CTR.

La question est donc la suivante : quel est l'avenir des SIP et des agents qui y exercent ? Par corrélation quel est l'avenir des CPS, des CIS, des SIE, des PCE ... ? autant de questions qui attendent aujourd'hui une réponse claire et assumée.

Nous avons eu connaissance des dates cibles d'ouverture de e-contact dans les sphères pro et part et exigeons un GT et un bilan de retour sur expérience. Cette mise en place ayant un impact certain sur l'organisation du travail, nous aimerions disposer des études ad hoc.

S'agissant des actions d'accompagnement, Solidaires Finances Publiques réfute, une fois de plus, la méthode employée, d'une seule e-formation et d'une note au réseau qui ne sauraient suffire.

Projets métiers :

Notre première intervention ira vers le travail à distance. Si ce dernier peut dans des cas très marginaux et discutés avec les agents et leurs représentants constituer un palliatif, (nous vous renvoyons vers la discussion tenue lors du CTR du 28 janvier), sa généralisation, via les applications dans la sphère des professionnels GESPRO et SURVEILLANCE RELANCE questionne lourdement. Tout d'abord, cette généralisation n'a jamais été annoncée comme un objectif en soi par la DG...aujourd'hui elle est décrite comme une nouvelle modalité de travail à variable et géographie multiple, ce qui bouleverse un tant soi peu la donne ! Pour Solidaires finances publiques, elle revoit le champ géographique de compétences des agents, et l'exercice des missions et n'est pas qu'un gage de souplesse, mais constitue plus un risque de confusion sur qui travaille sur quoi et de déconnexion complète avec la connaissance du terrain. Pourtant, on sait qu'une connaissance du tissu fiscal, des sociétés est un élément fondamental pour une meilleure gestion, et donc aussi d'une meilleure programmation, d'un meilleur recouvrement. Les liaisons entre les services sont également un facteur d'efficacité, qui semble peu interpellé la DG. La stratégie mise en œuvre qui divise toutes les tâches, fragmente et dématérialise, fragilise l'ensemble de la chaîne de travail. Nous aimerions votre point de vue sur le sujet et les mesures qui seront mises en œuvre afin de garantir les droits des agents dans cette nouvelle configuration de travail à distance ?

Sur le projet RSP :

Après l'arrêt de l'expérimentation pour l'Essonne suite aux difficultés rencontrées, on se contente de l'expérimentation très peaufinée de plus de deux ans dans le petit département de l'Eure, et de 8 mois dans l'Aisne (là aussi sans aucun résultat présenté) pour étendre à de nouveaux départements les expérimentations, et arriver fin 2017 à une généralisation totale.

On ne peut que redouter là aussi les travaux dantesques qu'auront à accomplir les agents des SIE pour venir à bout des mises à jour à faire dans Miriam (date de dépôt de déclarations, du tribunal compétent), dans Medoc (apurer les dossiers irrécouvrables), nécessaires au basculement vers RSP. Au-delà de l'opacité sur ces expérimentations, c'est bien les modes de travail sur une base nationale et l'impact sur le recouvrement qui sont en jeu pour les SIE, les PRS, mais aussi à terme pour les SIP et les trésoreries. Là encore, motus, y compris sur les conséquences en terme d'implantation des services.

Les projets métiers à l'horizon 2016/2017 sont très clairement structurés par la dématérialisation et l'usage quasi unique des TIC.

Comment afficher une telle volonté en bafouant le droit premier des agents et de leurs représentants qu'est l'information ?

Comment soutenir une telle révision des process, du fonctionnement de notre administration sans y associer les agents et leurs représentants ?

Comment, monsieur le Président, pouvez vous soutenir et vous considérer comme le défenseur de la DGFIP et de ses agents, quand ce dernier vocable n'affleure jamais vos lèvres autrement que lors de la remise en cause de leur vie au quotidien par, entre autres, une dérèglementation des règles de gestion, qui si elle assouplit, assouplit tout sauf les mouvements et les droits des agents.

Comment soutenir le fait que vous défendiez ce que vous appelez « notre maison » alors que vous démolissez à grands coups de dématérialisation, des services, des structures qui n'ont rien de virtuel et qui ont toute leur utilité dans l'Etat social qui est encore le nôtre et que nous devons préserver.

Comment soutenir devant nous que les restructurations ne sont pas établies sur un diagnostic pluriannuel dont vous disposez et que vous refusez de diffuser alors que certaines directions locales et pas les moindres diffusent elles-mêmes des plans pluriannuels qui détaillent jusqu'en 2018, les restructurations, absorptions, fusions et disparitions, avec moult détails au regard même du TAGERFIP ...j'emploie sciemment un gros mot !

Nous continuons donc ce qui n'est pas un réquisitoire et qui ne saurait être interprété comme tel mais bien le constat que l'avenir des missions et les restructurations méritent plus qu'une vingtaine de pages indigentes qui ne sont pour Solidaires Finances Publiques que le reflet de votre égard envers les agents et leurs représentants que nous sommes.

Les nouveaux services aux usagers :

Le projet EDI-IR n'est pas aussi idyllique que le dresse le constat de CAP numérique. S'il est vrai que dès la campagne 2015 près de 350,000 déclarations EDI-IR ont été intégrées, cette intégration ne s'est pas faite sans douleur pour les agents des SIP ne trouvant seuls, au regard d'une absence d'accompagnement ...ah SI !, une note au réseau, nouvelle forme de soutien et de technicité émanant de la DG ! Nous dénonçons donc un manque de soutien, de formation et d'informations au regard des enjeux affichés d'une telle campagne.

Solidaires Finances Publiques souhaite également un retour circonstancié sur la campagne passée à l'approche de la préparation de la campagne 2016 qui semble être vouée à la consolidation par l'absence d'extension du périmètre fonctionnel.

Un point maintenant sur les téléprocédures :

Leur développement, aussi bien pour les professionnels que pour les particuliers, au même titre que toute réorganisation et impact sur les conditions d'exercice des missions doit faire l'objet d'un débat nourri au sein de cycles de discussions incluant des CTR conclusifs.

Solidaires Finances Publiques tient à ce sujet, à rappeler son attachement à un CTR en formation CHS-CT qui permettrait de traiter au-delà du seul avenir des missions, de toutes les restructurations, fusions, absorptions, disparitions de services lesquelles renvoient les conditions de vie au travail des agents de la DGFIP.

Si les téléprocédures sont un succès pour la Centrale, la réalité est toute autre et ce ne sera sûrement pas Monsieur Martel interpellé par notre organisation il y a dix jours suite aux incidents multiples dans plusieurs directions locales qui vivent des restructurations, qui nous contredira...

Là encore, Monsieur le Président, nous aimerions votre sentiment et au-delà votre analyse de la situation.

Quelle ne fut pas notre surprise de découvrir tout le rétroplanning relatif aux référentiels et à l'importance de la fiabilisation des données.

Solidaires Finances Publiques place au cœur du sujet de l'e-administration et de la dématérialisation ces enjeux.

Par contre, nous réfutons encore une fois la méthode unilatérale employée. Comment voulez vous créer une quelconque adhésion quand vous omettez les représentants et les agents ?

L'exemple flagrant est la fiabilisation des états civils dans le cadre de la RAS...surprise de découvrir sur ULYSSE que la RAS a fait l'objet de l'association de certaines entités ...et lobbies dans la réflexion de la DGFIP, nous citerons le medef, des banques et la FNSEA , lesquels en matière de concertation ont des méthodes pour le moins mises à caution ! Surprise encore de découvrir une campagne de fiabilisation, campagne nouvelle qui est passée par les mailles du filet dialogue social, à moins que vous ne comptiez nous en informer sur la mal nommée réunion d'information sur la RAS ...Monsieur Parent, cette fois du constat nous passons bien au réquisitoire sur votre façon de concevoir le dialogue social et votre manière bien à vous de respecter les élus des personnels que nous sommes ...

Nous souhaitons là encore avoir une présentation de cette campagne, cette dernière impactant l'exercice des missions et les conditions de travail des agents puisque ces derniers vont devoir traiter les courriers envoyés entre le 2 février et le 31 mars à 1,3 millions d'usagers...une bagatelle ! Sont ce les seules FAQ et note du 13 janvier 2016 au réseau émanant de cap numérique qui constituent l'accompagnement des agents ?

Fiabilisation et connexion d'Helios aux référentiels, cette connexion s'inscrivant dans la brique ENSU afin de disposer des informations de recouvrement comme les ASAP, quittances ...

Cette fiabilisation est soumise à l'accord de la CNIL, nous aimerions des éclaircissement quant à cet accord. Vous prévoyez un élargissement courant 2016, sur la sphère des professionnels , nous aimerions disposer d'informations et de la charge, si charge il y a sur les agents...

S'agissant maintenant des référentiels « structures »

Cet aspect aurait dû faire l'objet dans le cadre de ce CTR d'un point très fouillé dans vos fiches. Pourquoi, cette actualisation est viscéralement liée à la réforme territoriale qui revoit les compétences géographiques et les implantations des services de la DGFIP. Si TOPAD répertorie actuellement 49,657 structures combien seront elles à l'horizon 2017 ?, si le document Cap Numérique ne le mentionne pas, il dresse le tableau de l'obsolescence des applications qui gèrent actuellement les services, les structures et les compétences, les mises à jour mensuelles sont inadaptées au contexte actuel et futur, cette phrase nous interpelle et appelle de notre part, un questionnement...

La ré-écriture des applications artémis codique et nomioe , sont également en lien avec la réforme territoriale au-delà de la seule obsolescence de code puisque la réécriture fait intervenir de nouvelles fonctionnalités que sont le multi-requêtage, à l'instar de SIRIUS pro, la gestion directe des structures et là c'est intéressant et transparent : puisqu'on peut lire création, suppression,modifications d'attributs)... Nous aimerions savoir si cette réécriture est interne, si oui par quels agents de la DGFIP, SI, DISI Cap ?

Nous vous écouterons aussi attentivement **lors de la réponse sur ce point, réponse qui vous incombe.**

Les projets agents :

vue 82..., seul projet téléinscription au concours commun C et possibilité offerte aux lauréats de remplir leur dossier en ligne !

On touche le fond...

On aurait aimé bien des choses en somme !