

Alerte aux accidents industriels à la DGFIP.

Solidaires Finances Publiques veut « prendre date » au CTR du 16 février 2016, et alerte la DG sur les risques accrus d'accidents industriels. Les causes sont multiples, elle tiennent notamment au fonctionnement excessivement cylindrique des missions de la DGFIP, et de l'absence de coordination calendaire ou des priorités : chaque cylindre déversant ses consignes sur les mêmes agents ! L'absence d'une véritable culture de la prévention, l'approche exclusivement prescriptive du travail ignorant délibérément la réalité des services, participent aussi des causes qui dégradent les conditions de vie au travail et finalement mettent en péril des missions.

Service Public aux collectivités : la DGFIP n'assure plus !

Secteur Public Local : Hélios est submergé.

Fusions de communes, intercommunalités : la carte des collectivités locales explose et la DGFIP ne suit plus. Nombre de budgets à suivre excédant les capacités des applications, adresses identiques redondantes, le secteur public local est confronté à de multiples contraintes techniques qui rendent très compliqué le suivi des collectivités. Sans parler de la charge exponentielle de travail qui repose sur les comptables et les services. Le tout dans un contexte surréaliste de concurrence avec des acteurs privés (experts comptables, CGA AGA, ...) institué par la Loi Macron du 6 août 2015.

Fiscalité Locale : les collectivités sont vent debout.

Du côté des services DGFIP les motifs des retards de mise à jour des bases foncières sont évidents : délais de publication explosés du côté des SPF (boycott de Téléactes par les notaires, impact cumulé des suppressions d'emplois et des fusions de services, ...), conséquences de la révision qui a fait exploser le contentieux et les mises à jour côté SIP, CDIF, PELP, non seulement pour les locaux pro mais également des changements de nature de locaux, dans le cadre d'une charge préparatoire à la révision des locaux d'habitation.

En revanche, les collectivités, qui ont eu à subir les foudres des usagers suite à la CFE, et qui mesurent les difficultés que va poser la révision, contestent de plus en plus fortement, y compris désormais juridiquement, la qualité de la gestion par une DGFIP qui n'a cessé de se désengager en terme de moyens, notamment d'effectifs.

Révision foncière : vers un choc majeur de crédibilité ?

La méthode choisie par la DGFIP fragilise une mission en accumulant les travaux induits de fiabilisation, de correction et de mises à jour selon un calendrier qui n'intègre absolument pas les contraintes de l'ensemble des missions.

Les enjeux externes sont par ailleurs déterminants pour l'avenir de la mission.

Solidaires Finances Publiques ne peut que rappeler ses revendications en matière de formation (réduite à sa portion congrue depuis 2007), de positionnement dans le cadre général du service public aux collectivités, de respect des métiers et des conditions de vie au travail des agents, qui ne peuvent en aucun cas être la variable d'ajustement des contraintes.

De surcroît, les orientations restrictives en matière d'offre d'évaluation par France Domaine, le désengagement croissant en terme de conseil et d'expertise, ainsi que les expressions récurrentes des Ministres, accentuent le sentiment de moindre considération ressenti par les collectivités locales.

Sécurité des données : le risque s'accroît !

Le paramétrage de la plupart des bases de données en périmètre national est une orientation qui accroît sensiblement les risques de confusions, d'erreurs et d'intrusions.

Outre les indisponibilités croissantes, les retards et erreurs générés au quotidien pour les utilisateurs, c'est toute l'informatique DGFIP qui est exposée à d'éventuels actes malveillants. Il n'y a aucune raison objective de penser que le réseau informatique des finances publiques serait le seul à échapper aux tentatives d'usages détournés que subissent tous les systèmes à l'échelle mondiale.

Solidaires Finances Publiques dénonce les dangers de ces découplages, ainsi que la pression déontologique et de contrôle interne accrue sur les personnels, réponse dilatoire totalement inappropriée aux enjeux.

L'option de management mono-canal en terme de documentation, formation, banque de données professionnelles, aggrave encore ce constat.

Conduite de Projets : Une méthode inappropriée.

Les agents ont besoin de visibilité !

La possibilité de se projeter à court et moyen terme sur le plan professionnel, et plus encore sur le plan personnel, est un droit. De ce point de vue, la manière dont les agents concernés par une réorganisation est inacceptable, tant dans les délais (quelques mois voire quelques jours avant de devoir prendre une décision qui les engage), que pour leurs droits : il n'existe aucune documentation exhaustive sur les conséquences des restructurations.

Les agents ont le droit à la transparence !

Pour que les agents soient correctement informés, pour que les projets puissent être débattus contradictoirement dans le cadre du dialogue social, et pour que les conditions de travail des agents puissent être prises en compte, Solidaires Finances Publiques exige la transparence complète sur les projets de réorganisation.

L'administration ne fait aucun bilan !

Expérimentations, préconfigurations, n'ont de sens que si elles permettent de faire évoluer un projet. A la DGFIP, elles ne font jamais l'objet de la moindre analyse – en tout cas communiquée aux représentants du personnel ou débattue avec eux -, ni d'un bilan des changements recherchés ou induits, ni d'un retour ultérieur avec le recul nécessaire. Pour Solidaires Finances Publiques, les adaptations d'un projet ne doivent pas se limiter aux prescriptions managériales ou organisationnelles. La finalité des évolutions n'est jamais argumentée.

Impact réel des simplifications :

- aucune analyse des complexifications induites, par exemple lorsque la simplification constitue une nouvelle option nécessitant une analyse préalable d'opportunité,
- aucune évaluation de la charge du suivi formaliste, et du contrôle interne, accentués dans la plupart des simplifications,

Les contraintes et incidences calendaires ne sont jamais prises en compte dans le cadre de réorganisation du travail. Campagne IR, fiabilisation des bases foncières, échéances CFE et CICE, illustrent la non prise en compte des calendriers dans la mise en œuvre des

missions.

Malgré quelques affirmations, il n'y a eu aucun « accompagnement du changement ». Dans le cadre de la fusion, la mise en place des services de Direction, d'assistance, de renfort, de recouvrement forcé, se sont faites sans aucun appui ni soutien aux agents. Les évolutions de l'organisation du travail dans les SPF, du SPL, des SIE, se sont faites sans accompagnement. Accueil, CIS, CPS, Centres de contact, autant de services et de missions dont les problèmes n'ont pas été pris en charge, ou pour lesquels les engagements de le faire n'ont pas été tenus.

A de multiples reprises, lorsque les services ne pouvaient plus faire face à la charge, celle-ci a été transférée sur les agents de Centrale, dont ce n'est pas la doctrine d'emploi. Cette dérive illustre bien le manque de méthode et la négation de l'échec, en se privant du bénéfice de l'analyse objective des évolutions du travail.

Il est nécessaire de procéder à une réévaluation des gains de productivité supposés sur lesquels s'appuyaient une grande partie des suppressions passées.

Fréquemment mal calibrées, sur évaluées notamment lorsqu'elles étaient fléchées et assises sur l'outil numérique et la dématérialisation. (les études internationales sur la question sont convergentes et évaluent les gains de productivité générés par l'informatique entre 15 à 35 minutes par jour, mais que par ailleurs l'usage de l'outil lui-même génère 16 minutes par jour de perte de productivité ...).

==> Combien d'emplois à réimplanter ?

Un Pilotage des Missions qui n'intègre pas l'utilisateur :

Incompatibilité et multiplicité des applications informatiques :

- retards générés par la saisie redondante d'applications non intégrées,
- méthode de développement des applications (livraisons périodiques de versions non adaptées aux utilisateurs)
- coûts globaux des « cathédrales abandonnées » ! (des milliards d'investissements perdus – Copernic, ONP, applications Sirh..., sans compter les surcoût des applications qui ont mis du temps à être opérationnelles, ou ne le sont toujours pas - à mettre en parallèle avec les centaines de millions rognés sur le fonctionnement et la masse salariale !)

Absence de coordination des actions :

- de la centrale vers les services,
- dans la coordination transversale des consignes, notes, directives, priorités et articulation des travaux entre les échéances « métier »,

Le Management.

Le tonitruant acronyme de GPEEC masque une réelle inculture du management et de la prévention. Du reste, la formation au management et à la prévention des risques est absolument défailante et totalement inadaptée. Quelle conception réelle du management

a la DGFiP (alors que cette notion fait l'objet de vifs débats dans la société) ? Au quotidien, les dommages humains sont de part et d'autre bien réels !

Au plan national :

- anticipation des gels (d'emplois et de crédits) mais jamais des besoins (recrutements palliatifs sans concours tels sur les centres de contact).
- gestion tatillonne des droits, par une lecture restrictive des textes.
- de nombreuses décisions prises en abus de droit ou en tout cas contestables et contestées : non application de la loi ZUS, demandes irrégulières d'attestations d'assurances sur la base de mentions illégales (garantie prétendument « illimitée », notion totalement étrangère aux assurances), blocages des droits à mutation, ...

En proximité :

- absence de marges réelles concrètes de l'encadrement sur les questions organisationnelles, de vie quotidienne (congés, absences, mise en œuvre des consignes de santé et sécurité : ambiances thermiques anormales, diagnostic des expositions aux risques et décisions relatives, ...) et qui se limite à la « délégation du refus ».

- carence de formation réelle au management dans toutes ses composantes,

Programmation du Contrôle.

La tentation du requêtage numérique, et le recours au data-mining qui s'accompagnerait d'une césure avec le terrain serait une erreur majeure. Les liens distendus avec la gestion de proximité désarment la recherche et fragilisent la programmation. Or les liens se distendent sur tous les axes d'organisation.

Cette liste ne se veut pas exhaustive, mais veut mettre en lumière un pilotage désincarné et des organisations désormais identifiées comme pathogènes. La somme de tous ces aveuglements conduira à l'accident industriel, par manque de recul, d'analyse transverse et de volonté politique.