

Juin 2016

**LE DOSSIER**

**CONTROLE  
FISCAL**

**NUMÉRO 22**

## Editorial

### **La longue marche de Rialto Investigations à Mémo : « on arrive quand ?, on arrive où ? »**

*Dès 2011 et la présentation du projet du module Rialto Investigations notre organisation a émis des critiques tant sur le fond du sujet que sur le contenu même de l'outil.*

*Sur le fond, l'approche de la Direction Générale se traduisait, bien au-delà d'une nécessité partagée sur la traçabilité des travaux, par un suivi tatillon, voire et nous l'avons dit, par un flicage de l'activité des agents alors qu'ils demandent au moins du respect et de la confiance.*

*Sur la forme nous avons mis en avant le manque évident de souplesse de l'outil, la lourdeur des applications constituant un frein à l'appréhension des dossiers (informations à saisir, navigation dans les menus, validation de toutes les étapes par le chef de brigade), ce qui pouvait se résumer par l'aspect chronophage d'un tel outil au détriment de l'efficacité recherchée.*

*La consultation des agents concernés a rendu son verdict :*

- application chronophage,
- standardisation et normalisation du contrôle fiscal,
- surveillance des agents qui une fois de plus sont destinés à passer plus de temps à se justifier qu'à contrôler et à lutter efficacement contre la fraude fiscale,
- application qui vise aussi à pallier à une formation professionnelle insuffisante dans la durée sans répondre à l'exigence de soutien technique face à une fraude fiscale qui se diversifie et se complexifie.

*D'entrée de jeu c'était non à RIALTO INVESTIGATIONS sur le terrain et dès le 1er janvier 2013 le boycott de cet outil était une réalité, point de départ d'une longue marche, ténue, têtue et tellement ressentie par les agents. Point de départ de longues discussions, de tant de propositions de la part de notre organisation pour sortir de cette impasse, en demandant le retrait de l'expérimentation en cours et une vraie concertation sur le sujet. S'en suit une longue bataille, la mobilisation de très nombreux agents et militants pour ébranler les certitudes et le jusqu'au boutisme d'une administration arc boutée sur ses positions de principe.*

*«De Rialto Investigations à Mémo» c'est d'abord l'histoire d'une lutte exemplaire et solidaires des agents pour faire aboutir une revendication juste, de bon sens, une lutte pour défendre leurs conditions de travail.*

*De «Rialto investigations à Mémo» c'est aussi l'histoire d'une coupe encore à moitié pleine ou à moitié vide et dont il faut toujours et encore s'occuper.*

*Retrouvez toutes nos expressions sur le site :*

[http://solidairesfinancespubliques.fr/agt\\_adh/actualite/actusynd.php](http://solidairesfinancespubliques.fr/agt_adh/actualite/actusynd.php)



# Les raisons de la colère

Rialto Investigations est apparu dès sa présentation comme une impasse en terme d'efficacité et d'appréhension de la mission contrôle fiscal. L'outil relevait de la même philosophie que la certification des brigades ou encore la garantie : formatage, normalisation, standardisation, suivi tatillon et aveugle de l'activité des agents. Sous couvert de satisfaire à des demandes de traçabilité (auxquelles nous ne sommes pas opposés pour des raisons de fiabilisation et de sécurisation tant de la mission que de l'agent), cette application avait entre autre un but : celui de pallier au manque cruel de formation continue dans notre administration, et au manque chronique de soutien technique. Par ailleurs l'outil ainsi conçu accentuait la dégradation des conditions de travail des vérificateurs déjà confrontés aux manques de moyens et à la pression des objectifs (nombre de dossiers, délais, cadencement...).

Cette conception du contrôle fiscal est la porte ouverte à une forme d'audit préjudiciable aux finalités par ailleurs affichées par la Direction Générale.

Les véritables raisons de la colère résident dans l'absence d'écoute de la Direction Générale face aux arguments avancés par les agents du terrain, ceux qui assurent la mission fiscale tous les jours, dans les services et sur le terrain, ceux qui sont tous les jours confrontés à la réalité. Les véritables raisons de la colère résident dans le fait qu'au delà de l'absence d'écoute l'administration martèle un discours lénifiant (amélioration du partage de l'information, dialogue professionnel et soutien technique) et annonce sa volonté de généralisation alors que les expérimentateurs ne veulent pas de ce produit.

Certes préoccupée par des raisons, avant tout budgétaires, la Direction Générale trouve là une alternative à la formation, initiale et en cours de carrière, qui se révèle coûteuse à court terme, sans vouloir comprendre

qu'elle est essentielle à l'efficacité de la mission et donc à son rendement. Elle engage un peu plus ses chefs de service dans la voie d'un management contestable en les déchargeant de leur véritable mission, celle du soutien technique aux agents, indispensable à la qualité des travaux.

En réalité et les agents n'ont jamais été dupes depuis le début de l'opération, l'Administration sous couvert de satisfaire à des demandes de traçabilité, veut avant tout pallier à l'absence de moyens budgétaires.

Ce constat a été dès le départ totalement partagé par l'immense majorité des vérificateurs, qui ont rajouté au passif de cette opération un sentiment accru de manque de confiance de l'administration vis à vis d'eux, administration qui parallèlement affiche la nécessité d'une relation de confiance avec les contribuables. Deux poids et deux mesures.

L'administration n'a pas voulu entendre ces arguments, n'a pas voulu discuter, n'a pas voulu avancer vers une correction de l'outil de départ. Le passage en force peut provoquer le découragement, la lassitude ou encore le renoncement. Mais, et ce n'est pas faute de l'avoir dit à la Direction Générale, il peut engendrer la colère. Et c'est cette alternative que les agents ont pris à leur compte.

Ne pas subir, ne pas céder sur les conditions de travail, ne pas accepter une remise en cause de la philosophie de leur mission, ne pas accepter un dialogue social réduit à une peau de chagrin, ce sont tous les ingrédients qui ont provoqué la révolte des agents concernés par le projet. Être entendus et ne pas être méprisés.

Dans un contexte d'extension et de complexification de la fraude fiscale, le seul remède serait il d'augmenter la charge de travail d'agents qui font face dans un contexte de manque de moyens humains ?

## Effet immédiat : rompez les rangs

**La note du bureau CF1 en date du 28 juin 2012 a généralisé le module Investigations sous RIALTO dans les directions spécialisées de contrôle fiscal malgré le rejet avéré des agents concernés. La marche forcée de Rialto Investigations est en route malgré l'opposition des agents voire les réticences de certains chefs de services.**

### Et bien non !

Dans le cadre d'un mouvement national au sein des DIR-COFI les vérificateurs ont signé les pétitions demandant le retrait pur et simple de l'application Rialto Investigations.

Dans toutes les structures du Contrôle fiscal que se soit en DDFIP, en DRFIP la plupart des agents, avant que la date de généralisation ne soit connue manifestent leur opposition à l'outil et signent eux aussi les pétitions.

Dans ce contexte, Solidaires Finances Publiques rejoint par la CGT Finances et FO DGFIP lance le boycott de l'application dès le 1er janvier 2013.

Une Direction Générale arc boutée sur ses positions, des agents et des militants déterminés,

Lors du déroulé de groupes de travail Contrôle Fiscal nous n'avons cessé de mettre en avant l'ergonomie décrite par les agents, la lourdeur, la contrainte provoquée par l'outil, et bien sûr l'opposition des agents concernés sur la philosophie même de l'outil.

Lors d'une audience demandée par l'intersyndicale auprès du Chef de service du contrôle fiscal le 25 avril 2013 nous demandons le retrait de Rialto Investigations soulignant le rejet des agents et les raisons partout exposées : standardisation, absence de soutien technique, surcharge de travail (reconnue par ailleurs par les responsables de la DG), stress supplémentaire pour les agents.

Nous remettons à notre interlocuteur des centaines de pétitions déjà signées, au final 75 % des agents concernés auront signé leur désaccord, le taux de boycott atteindra 65 % avec des pics à 100 %. Nous lui faisons part des pressions inadmissibles dont font l'objet dans certains départements les agents qui boycottent l'application.

Ces pressions, ces intimidations ont alors été clairement condamnées par la Direction Générale spécifiant que la participation au boycott ne pouvait en aucun cas être assimilée à un service non fait.

A notre initiative, partout sur le territoire les militants ont demandé la saisine des CHS-CT, Là aussi des directions locales n'ont pas manqué de contourner le problème en déclarant ces instances incompétentes en raison de l'aspect national de l'outil RIALTO INVESTIGATIONS. Nous avons réaffirmé auprès de la Direction Générale que cette application nouvelle relevait de la notion de projet important au sens de l'article 57 du décret Fonction Publique et que par conséquent la consultation du CHS-CT était obligatoire.

Partout sur le territoire où les CHS-CT ont pu se tenir sur la base de cet ordre du jour, ces instances se sont prononcées contre l'utilisation de l'outil pour des raisons de dégradation des conditions de travail en mettant en avant les risques psycho-sociaux, mais aussi en raison d'un impact sur la conception même de la mission, pour preuve : par les avis des CHS CT des départements du Var, du Vaucluse, des Alpes de Haute Provence, des Bouches du Rhône de la Haute-Garonne ou encore de la Seine Maritime.

## Une première étape en tout cas une première démarche

La Direction Générale est restée longtemps, trop longtemps, sourde aux critiques, pour enfin admettre qu'une telle levée de bouclier de la part des agents, des organisations syndicales, Solidaires Finances Publiques en tête, justifiait sinon une remise en question ou tout au moins un réexamen de l'application.

D'où l'annonce lors d'un groupe de travail en date du 19 décembre 2013 du lancement d'une étude ergonomique sur le module Rialto Investigations, étude dont la démarche a été présentée aux organisations syndicales le 22 janvier 2014.

Compte tenu du peu d'éléments mis à notre disposition nous avons insisté sur l'importance de la sociologie et de la géographie à retenir pour entreprendre la démarche (jeunes vérificateurs, vérificateurs confirmés, et brigades dans le champ et hors du champ de l'expérimentation). Ce sont à nos yeux des composantes essentielles pour l'étude liées au vécu et au savoir faire des uns et des autres.

Concernant le panel la Direction Générale a décidé de retenir en tout et pour tout deux brigades expérimentatrices et une brigade hors du champ de l'expérimentation. Les brigades concernées sont deux brigades DIRCOFI (IDFE Est et DIRCOFI OUEST Nantes et une brigade départementale dans la Somme.

D'entrée de jeu, et pour le cas où certains esprits auraient pu penser que l'heure de la remise en cause totale du projet était à l'ordre du jour, les ergonomes du ministère, mandatés par la Direction Générale ont clairement

fait savoir que si les enjeux en termes de conditions de travail étaient clairement identifiées, il n'appartenait pas à cette étude de concevoir un autre produit mais seulement de le corriger.

En tout état de cause, la mise en place de cette étude, l'une des premières portant sur l'applicatif, est la parfaite justification et la totale légitimation du combat courageux et déterminé menés par les agents concernés.

C'est aussi la démonstration faite à l'Administration (elle la retiendra ou pas) qu'elle doit utiliser tous les moyens à sa disposition en amont pour éviter ce genre de conflit, Des points d'étape devaient et ont été réalisés devant les organisations syndicales nationales. Pour notre part et pour une clarté totale sur le sujet mais aussi pour tenir compte de l'expertise indispensable en la matière, nous avons alors demandé que cette présentation soit faite également aux agents, et en CTR. Nous souhaitions également que le panel retenu soit élargi et notamment en terme de nombre de brigades, en terme de composition mais aussi en termes d'antériorité dans la mission pour les agents.

Première étape, première démarche, prise en compte de la réalité des conditions de travail et de l'exercice de la mission sur le terrain, mais VIGILANCE et nécessité, écrivions-nous de poursuivre la mobilisation, pour ne pas accepter un bricolage, de simples rustines sur un outil refusé par ses destinataires.

# Des résultats mais très insuffisants et non acceptables en l'état

L'avis rendu est certes sans appel : outil contraignant ne correspondant pas au métier de vérificateur, nécessité de séparer l'outil de mémorisation de l'outil méthodo, nécessité d'améliorer l'ergonomie.

Un mieux sur le plan ergonomique, un peu de simplifications, mais pour les agents des contraintes identiques, des pages lourdes, non adaptées aux contrôles sans problématiques pénales, maintien sur la page point d'étape des questions dites facultatives, doublons notamment avec Alpage mais aussi avec la nouvelle arborescence RIALTO (base générale), entres autres. Et pour ce qui est

de la philosophie du module rien n'est changé.

Au final pas de surprise, le côté chronophage, le côté ressenti comme un flicage, perdurent.

Deplus l'outil est ressenti comme «à charge» contre le vérificateur : à aucun endroit le module ne permet de retracer les difficultés rencontrées par ledit vérificateur sur place lors du contrôle (décès, incendie, vol, l'humain au sens général...) qui peuvent expliciter l'absence de certaines démarches ou une perte de temps.

**La copie est recalée. La copie est à revoir. Les agents disent non !**

## Une nouvelle copie sur la table du dernier groupe de travail : Rialto Mémo et des insuffisances qui demeurent

**Un long combat des agents, la perception par l'administration qu'elle ne pouvait pas passer en force, quelques concessions et enfin une version revue et corrigée « MEMO ».**

La longue marche n'est pas pour autant terminée. Nous devons aller plus loin pour enfin obtenir un résultat satisfaisant pour les agents en termes de conditions de travail et en terme de sécurisation efficace de leur travail.

Nous reconnaissons par rapport aux autres moutures présentées certains allègements qui se traduisent notamment par la scission entre parties obligatoires et parties devenues facultatives.

Nous voulons une version «nomade» et c'est une exigence des praticiens, version propre à permettre la saisie des données fournies par l'entreprise lors de l'inter-

vention sur place, un outil servi au fil de l'eau.

Il existe encore des redondances, des manques encore prégnants dans cette version, Sans être exhaustifs notons «la présentation de l'entreprise» dans laquelle il faut renseigner de nouveau l'adresse mentionnée en amont, la nécessité de reprendre les informations de la 3909 plutôt que de resaisir l'objet social, l'importance d'enregistrer le n° ANAIS pour ne pas avoir à le resaisir à chaque fois, la nécessité de pouvoir intégrer les axes de la 3909 (tels que rédigés dans ALPAGE°) pour éviter une ressaisie tout comme les données Rialto sont intégrées via Sirius Pro.

## Faire autrement : sortir de l'ornière

Il faut qu'un nouvel outil soit conçu, lequel serait pleinement utilisable tout en respectant les préceptes en matière de suivi de l'activité du contrôle. Il s'agirait d'un nouveau rapport de vérification (les vérificateurs ne contestent pas la nécessité de laisser une trace de leur travail effectué) déjà lié aux outils existants (Alpage) et que l'agent pourrait servir avec des données utiles et d'utilisation souple, ce qui suppose notamment qu'il soit en version «nomade».

Un tel outil ne serait pas simplement utile en termes de suivi de l'activité, mais il aurait une utilité fiscale certaine : c'est une priorité.

Une telle approche serait comprise par les agents et servirait utilement les travaux des observateurs extérieurs (Cour des Comptes en particulier).

**Il faut repenser un outil dématérialisé pré rempli par les données des applications déjà disponibles (notamment Alpage, pour l'intégration des axes de vérification) qui prendrait la forme d'un document efficace et simple à remplir.**