

COMPTE-RENDU du GT «REVUE DES MISSIONS - DEMAT» DU 23/1/2015

LA DG CHERCHE UNE ADHESION IMPLICITE DES SYNDICATS

La délégation de la CGT était composée de :

- CHAPUY Arnaud
- GRANDE Sylvette
- LEGUELTEL Eric
- THIRION Nicolas

Syndicats présents :

- CGT
- Solidaires
- FO
- CFTD
- CFTC – UNSA

Le Groupe de Travail s'est réuni à Bercy sous la présidence du Directeur Général. La Direction annonce d'emblée une volonté de faire adhérer les syndicats à sa politique en mettant en avant des arguments a priori irréfutables :

- L'abandon des missions ne dit jamais son nom : il s'agit d'une revue des missions pour alléger les charges de travail des agents.
- La dématérialisation informatique doit être approfondie par tous les moyens pour le bien des agents.

Néanmoins, une analyse concrète et la réalité de la vie dans les services laissent voir toutes les failles du raisonnement. La CGT le signale dès sa déclaration liminaire.

I - DECLARATION LIMINAIRE DE LA CGT

Ce groupe de travail participant de la revue des missions désire nous sensibiliser à la dématérialisation - et surtout aux bienfaits de la dématérialisation.

Tous les aspects de la dématérialisation semblent y être abordés :

- ✓ Comparaison avec l'Allemagne ;
- ✓ Enjeux positifs pour les usagers, pour les agents, pour le budget...
- ✓ Attente forte des usagers, mais aussi des agents par rapport à la dématérialisation ;
- ✓ Amélioration des conditions de travail, de sa valeur ajoutée, de l'intérêt de ce travail ;
- ✓ Offre de service dématérialisée à promouvoir pour en augmenter encore la portée.

Bien sûr, on nous expliquera que la révolution du numérique participe de tous ces changements et que l'informatique jouera un rôle essentiel dans le cadre de la dématérialisation.

On nous expliquera que nous sommes certainement à l'orée d'un nouveau cycle de développement économique du "tout numérique" où la DGFIP s'inscrit pleinement.

On nous démontrera que les agents ont tout à y gagner et auront intérêt à se transformer en VRP de la grande dématérialisation joyeuse appelée de tous les vœux par tout le monde.

Tout est dit. Tout sera dit.

Mais alors que faisons nous là ?

La situation est-elle si évidente et l'avenir si limpide ?

Montreuil, le 3 février 2015

Syndicat national
CGT Finances Publiques

• Case 450 ou 451

263 RUE DE PARIS 93514 MONTREUIL CEDEX

• dgfip@cgt.fr

• www.financespubliques.cgt.fr

• Tél. : 01.55.82.80.80

Nous sommes là pour avoir des réponses aux questions que nous remonte le réseau.

Nous sommes là pour défendre les agents.

▶ La première chose qui vient à l'esprit est la comparaison avec l'Allemagne. Pourquoi comparer deux systèmes fiscaux d'imposition sur le revenu différents ? Normalement, cela relève d'une impossibilité méthodologique. Sauf si l'on a la volonté de calquer le système français sur celui de l'Allemagne, auquel cas cela devient possible.

▶ La seconde chose est le lien fort, affirmé entre la dématérialisation et l'allègement des tâches aux usagers. Des échos nous font état d'une situation opposée où la dématérialisation engendre des questions nouvelles et des demandes nouvelles faites aux agents. Ces tâches sont d'ailleurs répétitives et rébarbatives.

▶ Une autre question se pose sur les économies budgétaires attendues. Si cela peut se concevoir, est-ce vraiment le cas au début de tout nouveau projet ambitieux comme la dématérialisation. Car la mise en œuvre de tout projet nouveau crée un coût, ne serait-ce que du fait de son existence.

▶ Un autre sujet encore relève de l'intérêt du travail des agents et de la valeur ajoutée gagnée. Le confinement dans des missions spécialisées relève parfois d'une sensation de la mise en place d'une nouvelle taylorisation des tâches (baisse des missions, plateformes mono tâches, centres spécialisés) plus que d'une amélioration des conditions de vie au travail.

On pourrait multiplier les exemples.

La CGT n'est pas certaine, n'est pas du tout certaine, que la DGFIP se trouve à la veille d'une nouvelle révolution numérique. D'ailleurs, les décrets de l'été n'entérinent-ils pas sa mise sous tutelle informatique dans un cadre interministériel qu'elle ne maîtrise plus ?

D'ailleurs, la CGT note l'absence du directeur du Système d'Information à ce GT.

La CGT peut craindre à juste titre que la DGFIP se trouve au contraire à la fin d'un cycle dont elle tente vaille que vaille de prolonger l'existence moribonde.

La CGT dénonce une nouvelle fois que la dématérialisation et la revue des missions ne servent de point d'appui pour resserrer, voire détruire le réseau territorial administratif.

En tout état de cause, la dématérialisation ne peut en aucun cas être décorrélée des moyens alloués à sa mise en œuvre. Les moyens sont les grands absents de ces fiches, sauf si l'on considère - ce qui semble être le cas - que l'on désire se servir la dématérialisation pour diminuer les moyens.

Ces moyens ne peuvent pas être considérés comme une externalité, une donnée parlementaire dont on ne pourra que gérer la pénurie.

Cela pour une raison très simple : Tout changement organisationnel de fond nécessite une adaptation de tout le personnel. Cela constitue un coût. Il est financier, organisationnel et humain. C'est une règle de base de l'économie.

Il ne peut pas être évité.

II – LA DG RECHERCHE UN CONSENSUS IMPLICITE AVEC LES OS

Le document présenté par l'Administration est général. C'est une volonté affirmée par la Direction générale qui déclare présenter un document stratégique, descriptif de la situation réelle pour servir de base à la discussion.

Le document proposé se veut ambitieux, et pas du tout modeste.

Pour la Direction, le terme de dématérialisation est plus large que celui de Nouvelle technologies de l'information et de la communication (NTIC).

La dématérialisation est donc un angle d'attaque de la recherche d'un consensus implicite.

Pour elle, il convient de pouvoir dire que les organisations syndicales « ne sont pas trop défavorables à la dématérialisation ».

La question des emplois s'impose à elle. Elle ne peut guère être combattue car elle émane du législateur qui désire réduire les emplois.

Mais cette revue des missions est l'occasion de prendre en charge les difficultés du réseau pour décharger les agents autant que possible.

Dès lors, la dématérialisation est l'ossature de cette ambition.

Elle doit être promue.

La dématérialisation est déjà en marche. Le législateur a déjà mis en place la dématérialisation des factures.

Il faut bien sûr aller plus loin et les agents devront faire eux-mêmes la promotion de la dématérialisation. Pour cela, ils doivent en être convaincus.

Ils doivent et peuvent être fiers du travail qu'ils accomplissent. La comparaison avec l'Allemagne est là pour témoigner de la possibilité de dématérialiser encore plus fortement les déclarations suivant la technique du « *parangonnage* ».

Pour les usagers, l'argumentaire s'impose dans le même sens. La dématérialisation correspond à une volonté du public qui désire une meilleure qualité de service.

Sur ces questions également, l'administration est prête à aller loin, notamment en rendant obligatoires certaines démarches de dématérialisation dans le domaine du raisonnable.

En résumé, la Direction œuvre pour faire valoir les enjeux du texte proposé en GT.

La volonté de la recherche d'un consensus est évident et recherché fortement et à tout prix.

Comment être contre la dématérialisation ?

III – DES LIMITES A LA MISE EN PLACE DE LA DEMATERIALISATION SONT POUTANT REELLES ET NON SURMONTÉES

Comment s'opposer à la volonté d'alléger les charges des agents ?

De nombreux obstacles existent pourtant à la dématérialisation.

De nombreuses questions sont formulées.

La Direction s'emploie donc à réfuter les objections les plus fortes des syndicats :

- ✓ Elle estime que la dématérialisation va à l'encontre d'une taylorisation des tâches ;
- ✓ Elle s'insurge fortement contre les allégations de mépris des agents qui ont pu être remontées par ces derniers et dont ils s'estiment les victimes ;
- ✓ Elle réfute l'aspect tactique du document, son aspect opportuniste ou son absence d'ancrage concret ;
- ✓ Elle tente de défendre l'exemple de l'Allemagne et son taux de dématérialisation ;
- ✓ Elle prétend ne pas accepter implicitement la baisse des emplois mais dit devoir tenir compte des réalités ;
- ✓ Elle affirme que le numérique est anti-anxiogène pour les agents.
- ✓ Elle affirme la volonté forte d'un arrangement « gagnant-gagnant. »

Plusieurs points sont particulièrement à noter :

► **L'exemple du « parangonnage »** a été sujet à controverse car il apparaît comme un moyen fallacieux de mettre en avant des principes que la Direction veut promouvoir. C'est un des grands sujets à la mode avancé par la Direction. Ici, on veut comparer la situation de l'impôt sur le revenu allemand (retenue à la source auprès des entreprises) avec la situation française (déclarative payée par les contribuables).

Surtout, la déclaration en Allemagne n'intervient qu'a posteriori pour récupérer les charges déductibles. Dans ce cadre, le formulaire de base (« Grundformular ») ne tient compte que du salaire. Elle doit être complétée par 5 annexes (l'annexe N, KSO, V, AUS, et Enfant) pour être complète. Les factures originales doivent être gardées car elles peuvent être demandées par l'administration fiscale allemande. Elles ne sont donc pas dématérialisées.

D'un point de vue communément admis, le système fiscal allemand n'a rien de simple. Pourquoi l'administration cite-t-elle alors le taux de dématérialisation en Allemagne dont on ne sait pas d'ailleurs aucunement sur quelle base il est calculé ? S'il ne s'agit que du formulaire de base, sa non-exhaustivité peut assurer certainement une meilleure dématérialisation. Pourtant, l'administration assure ne pas vouloir copier le modèle allemand et ne pas mettre en place une retenue à la source comme outre-Rhin.

Concernant le modèle allemand, elle finira même par reconnaître qu'elle « s'en fout » (sic)

Nous aurons peut-être la chance à l'avenir d'échapper à des comparaisons hasardeuses, hors de propos et non transposables.

► **La question organisationnelle** n'est pas tranchée.

Dès l'entrée du GT, la CGT s'est inquiétée de l'absence du directeur du SI en déclaration liminaire.

La Direction a fait valoir qu'il était représenté.

Or, la question n'est pas neutre car le décret du 1^{er} août 2014 place l'informatique de la DGFIP sous la responsabilité du premier ministre et par délégation au DISIC. De même, le décret du 16 septembre 2014 crée un administrateur des données qui a pouvoir de contrôler les données au plan interministériel.

La DGFIP n'est donc clairement plus maître de son informatique.

Lorsqu'il était possible d'évoquer les aspects informatiques qui doivent constituer le socle de la dématérialisation, la DG a fait savoir qu'elle n'en parlerait pas en l'absence du chef du S.I.(!). N'était-il pas censé être représenté ?

Il nous paraît clair que la DGFIP n'a plus les moyens de son ambition hors de l'expression de ses intentions.

► **La question des moyens** reste posée. Elle n'est pas tranchée et ne pourra pas l'être car la Direction la pose comme une donnée extérieure. Or, l'angle d'attaque choisi est la dématérialisation où chacun s'accorde à penser qu'il y a du travail à effectuer, tant pour les services informatiques qu'administratifs.

La simple question de bon sens oblige à se demander comment mettre en place des projets de dématérialisation avec un budget en baisse constante année après année.

Pour approfondir le propos, la CGT a démontré que la dématérialisation n'est pas corrélée nécessairement avec une baisse de l'activité d'accueil physique ou de traitement particulier (comme pour les chèques, dont on peut voir la recrudescence avec la dématérialisation).

A ce titre, la CGT note que le constat a déjà été effectué par les rapporteurs spéciaux pour la commission des finances de l'Assemblée nationale.

Ainsi, le député Thierry Carcenac à la fin de 2012 attirait l'attention sur les tensions occasionnées par les charges de travail et par les agents troublés par la systématisation des suppressions de postes. [...] La Dématérialisation s'est certes largement répandue, mais paradoxalement comme l'a observé la Cour des

comptes elle-même, les services des impôts ne désespèrent pas.

Fin 2013 pour le PLF 2014, ces mêmes rapports précisait que les besoins en terme d'accueil n'ont cessé d'augmenter alors que les moyens n'ont cessé de baisser, dégradant par là même les conditions de travail des agents.

Enfin, le rapport précisait qu'une réforme de structure s'imposait.

Elle semble impossible au regard de l'évolution des moyens budgétaires imposés par le parlement lui-même.

► **C'est pourtant sur la question des réformes de structures** que la Direction cherche implicitement à imposer des changements permettant d'alléger la charge de travail des agents au nom d'un principe de réalité.

Par là, il faut entendre que l'administration vise un abandon de certaines missions et une dématérialisation accrue, voire imposée aux usagers.

Mais ce qui est frappant aux endroits où une nouvelle organisation de travail se met en place, c'est la dégradation des conditions de travail.

En effet, la seule réponse possible est de regrouper les

process au sein d'entités spécialisées pour économiser des emplois.

La CGT a dénoncé cette nouvelle « Taylorisation » des tâches qui ne peut en aucun cas améliorer les conditions de travail.

Bien qu'elle s'en défende, les exemples cités par la Direction elle-même montrent de nouvelles formes de travail à la chaîne au sein de la DGFIP censées pourtant alléger le travail des agents :

✓ **L'organisation du Centre d'éditique de Meyzieu** est citée par la Direction. Ce lieu est pourtant celui d'un travail à la chaîne éprouvant dont les agents ne peuvent pas se sentir « fiers » comme le voudrait la Direction. La CGT a précisé que rien ne distinguait le Centre de l'extérieur. Il est caché. Il n'y a aucune pancarte. La DGFIP en est-elle vraiment fière ?

✓ **La mise en place des Centres d'appels.** La CGT a précisé que les appels regroupés enlèvent de l'intérêt au travail pour les agents. Par ailleurs, le chronométrage des appels (temps d'appels, décrochés) rappelle les grands principes d'organisation du travail édictés par F.W. Taylor lui-même.

Il n'est pas besoin de préciser tous les inconvénients et la souffrance au travail qui en découlent inéluctablement...