

Où comment l'administration, en voulant dégager des gains de productivité pour répondre à la commande de dégraissage de l'emploi public, a réussi à faire augmenter la masse de travail pour trois des principales missions de la DGFIP !

Les constats faits par la mission d'audit confirment ce qui nous remonte des agents sur le terrain : l'expertise se perd, les contractuels font de la 2ème main au bout de 15 jours et de nombreux stagiaires remplacent les collègues expérimentés, l'encadrement fait ce qu'il peut, le flux n'est pas maîtrisé, la souffrance au travail des agents n'est pas prise en compte, la perte du sens se généralise face à la dégradation de la qualité d'exercice de la mission..,

Les agents se sont mobilisés pour réussir les fusions mais la pression continue depuis. On ne les laisse pas faire un travail de qualité, voire on leur reproche d'être guidés par « une culture de sur qualité »

Bref, il n'y a aucun bilan des conséquences humaines de ces fusions dans les fiches.

Un gt est prévu au second semestre associant des services témoins créés en 2022 pour élaborer des modèles d'organisation et des outils harmonisés. Aura-t-on les résultats et un bilan social sera-t'il fait ?

L'ENREGISTREMENT : VERS UNE DÉMATÉRIALISATION TOTALE ?

Le Service national de l'enregistrement (SNE) a la charge exclusive du service en ligne de l'enregistrement. C'est un poste comptable national rattaché à la DDFIP de la Loire, qui s'inscrit dans la procédure de relocalisation des services de la DGFIP ! On ferme des centaines de services de proximité et on relocalise un service national ! La DGFIP s'est emparée du concept politique fumeux de démétropolisation visant à redynamiser des bassins d'emplois dégradés au détriment des grandes villes, pour restructurer en profondeur son réseau. C'est ainsi qu'est née la relocalisation.

Au motif, que toutes les démarches se font par voie papier dans cette matière fiscale, le projet e-Enregistrement consiste à offrir aux usagers un service dématérialisé pour accomplir la formalité de l'enregistrement. Elle concerne les usagers particuliers avec des dons manuels, puis les particuliers et les professionnels pour les cessions de droits sociaux non constatées par un acte, puis les notaires avec les déclarations de successions. Ces formalités ont été choisies car elles représentent une volumétrie significative et entraînent une lourde charge de saisie manuelle. C'est plus élégamment dit qu'en 2021 « les actes qui entraînent une charge de saisie manuelle sans réelle valeur ajoutée »

Les collègues chargés de l'enregistrement étaient contents d'apprendre que les conseils aux usagers, détections d'erreurs ou d'anomalies fiscales ne devaient plus faire partie de leurs missions quotidiennes !

Les perspectives prévoient déjà d'inclure les déclarations dématérialisées de dons avec donations antérieures, or le calendrier annoncé en 2021 est en retard. Nous craignons que les suppressions d'emplois précèdent les évolutions informatiques

encore une fois. Seuls 34 % des déclarations de dons et 2,1 % des déclarations de droits sociaux sont dématérialisées à l'heure actuelle.

Par ailleurs, la fiche ne parle pas de la pression faite sur les agents pour résorber quotidiennement les comptes d'imputation provisoire (CIP). C'est la nouvelle « gestion raisonnée » des CIP. Les cycles de charge de travail n'existent plus (décembre/juillet PV des AG des sociétés) alors qu'ils permettaient de débayer d'autres travaux de masse.

Enfin, l'éloignement entre le SNE les SDE et les PRCRP entraîne une perte de données . Les protocoles SDE/PCRP sont incomplets, notamment au regard de la relance des déclarations de successions. Il y a des trous dans la raquette

Pourtant, il y a fort à parier que le maintien de ses structures locales ne va pas durer, compte tenu de l'obligation légale de déclarer et régler en ligne en matière d'enregistrement, qui évoluera au fur et à mesure de l'entrée en vigueur des différentes offres de services.

QUEL AVENIR POUR CES MISSIONS A LA DGFIP ?

Y aura-t-il encore des services d'enregistrement de proximité lorsque les développements informatiques seront terminés ? Combien de recettes fiscales la DGFIP a-t-elle déjà sacrifiées et est-elle prête encore à abandonner pour justifier l'inutilité des formalités d'enregistrement ?

C'est toujours plus facile de basculer une mission au privé lorsqu'elle est sacrifiée et concentrée, (sous couvert de simplification ou de manque de rendement), plutôt que lorsqu'elle est répartie sur le territoire dans une administration centrale à réseau déconcentré.

Le fil conducteur de toutes ces réformes n'est manifestement pas celui du service au public !

Quid des 20 % de la population en situation d'illectronisme ? Peut-on croire que les notaires délivreront des copies d'actes pour 12 euros seulement, comme le font actuellement les SPF et qui garantira la sécurité juridique ?

QUEL AVENIR POUR LES AGENTS ?

Que vont devenir les plusieurs milliers d'agents chargés de ces missions, ainsi que leur expertise ?

Actuellement tous les effectifs des SAPF et PNSR ne sont pas pourvus autant qu'attendu, (on est loin du dispositif cible 2023) et combien parmi eux ont un profil publicité foncière ?

Le plan de formation prévu laisse entendre que de réels besoins existent pour cette matière technique. Son examen révèle d'ores et déjà des manques, comme par exemple sur les états descriptifs de division (EDD). Les appels à candidature auprès de titulaires, stagiaires, fonctionnaires hors DGFIP et contractuels sont-ils le signe d'un manque d'attractivité ?

Les fiches seront commentées au fur et à mesure.

RÉPONSES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE AUX DÉCLARATIONS LIMINAIRES

M. Thouvenin, qui n'a pris aucune note pendant les propos liminaires. Il a résumé les interventions des organisations syndicales en les qualifiant de caricaturales. « *Tout ce qui est excessif est insignifiant !... Je n'y répondrai donc pas a-t-il déclaré !* Car, pour lui, le tableau dressé par les organisations syndicales c'est « *Apocalypse Now* »,... selon elles, la direction générale aurait décidé de rendre la vie des agents et des usagers plus compliquée,... la réforme aurait pu ne pas exister... et on aurait pu laisser le délai à 386 jours, ... on aurait pu continuer à tout gérer à la main sans ANF, les organisations syndicales ne s'émeuvent même pas des délais très dégradés... ».

Manifestement la lecture de nos liminaires a énervé M Thouvenin ! Et pourtant, celles-ci n'étaient basées que sur notre lecture des chiffres annoncés dans les fiches et la synthèse d'un audit de la MRA sur les fusions de SPF...

Non, Monsieur Thouvenin, nous ne nous sommes jamais satisfaits :

- ➔ De la suppression progressive des services de proximité ;
- ➔ Du statu quo alors que l'informatique permet d'alléger les travaux de masse ;
- ➔ D'un service public dégradé, au regard du délai de publication ;
- ➔ De l'absence d'offre numérique en matière d'enregistrement.

Le penser, serait une insulte à notre professionnalisme ! Vous vous l'affirmez !

Au contraire nous sommes venus pour dire à quel point les agents sont en souffrance face au mal travail et combien ils sont écœurés de la médiocre qualité du service rendu aux usagers, alors qu'ils sont attachés à leur mission. Nous avons rappelé qu'ils ont tout mis en œuvre pour que les fusions, décidées unilatéralement par la direction générale, emportant parfois jusqu'à 6 services simultanément, se passent le mieux possible. En retour ils pensaient, comme le vendait la direction que la qualité du service allait s'améliorer et que leurs conditions de travail allaient s'apaiser avec une baisse de pression au moins momentanée, le temps de se réorganiser. Ce n'est pas du tout le cas, au contraire ! Même les conclusions de l'audit commandé par GF3B relèvent les insuffisances et corroborent ce qui nous remonte du réseau. À croire que cette convergence de constatations était insupportable pour la direction générale ! ...

Face à si peu de considération pour le dialogue social, nous avons décidé d'un commun accord de quitter le GT moins d'une heure après son commencement. C'était inutile de perdre notre temps. M. Thouvenin a sûrement apprécié de consacrer son après-midi à autre chose de plus intéressant, nous aussi ! De fait les fiches n'ont pas pu être commentées !