

La DGFIP continue à prendre les agents pour des COM...

Toulouse, le 3 octobre 2023

La DRFiP 31 a décliné lors du CSAL du 14 septembre 2023 sa vision du « cadre d'objectif et de moyens » 2023-2027 (chacun aura remarqué qu'ils n'osent plus l'appeler « contrat », car pour signer un contrat, il faut être d'accord et être au moins deux !), sous couvert de travaux en centrale, de consultations diverses, ou de « remue-méninges » bien à propos (quelle coïncidence !).

Le document est scindé en quatre parties : état des travaux et perspectives, orientations stratégiques, apports du grand remue-méninges, emplois pour la stratégie du COM.

La partie qui présente « les apports du grand remue-méninges » (GRM) est complètement illisible. C'est une succession de mots sans aucun ordre, regroupés dans trois sujets choisis par l'administration : missions, transformation, ressources humaines. En réalité, c'est un simulacre de consultation pour satisfaire aux préconisations de l'Inspection générale des Finances ! Les agents ne sont pas à l'origine des axes contenus dans ce COM !

Et pourtant le document est présenté de telle façon que les éléments issus du GRM se traduisent tous par des projets de chantiers... dont aucun dans l'intérêt des agents ou du service public...

Tous ces projets cachent en fait une révision des missions de la DGFIP, notamment sur la « feuille de route des SIP » et les « compétences des SIE ».

On peut évidemment souscrire à la volonté d'améliorer l'accueil des usagers professionnels et particuliers. Pourtant, même dans ce domaine, cela ne répond pas aux attentes des agents. Au contraire, les dernières décisions annoncées par le gouvernement visent à faire de la DGFIP le guichet d'entrée pour les aides aux entreprises (ex : gaz et électricité), sans recrutement (seulement avec des contractuels peu formés) et sans moyens (à part renvoyer sur le site ou créer des numéros verts sans issue).



Ces nouveautés sont encore une fois issues des propositions de l'IGF. En effet, elle considère que compte tenu de l'efficacité que la DGFIP a démontré pour le traitement du fonds de solidarité, « *la DGFIP pourrait être amenée à l'avenir à être mobilisée pour assurer le versement d'autres dispositifs d'aides, ce qui conduirait à une forte évolution du positionnement de ses agents historiquement chargés de collecter l'impôt* ».

Pour les particuliers, le rapport de l'IGF, à l'instar du prélèvement à la source, indique que la « DGFIP pourrait également être mobilisée par le projet de « solidarité à la source ». Des annonces ont d'ores et déjà été faites en ce sens par le gouvernement sur le versement de certaines aides sociales par la DGFIP (ex : chèque énergie), au motif qu'elle est la seule à connaître les revenus des ménages en temps réel. La déclinaison locale de ce « cadre » était bien trop vague et pas aboutie pour qu'on y revendique quoi que ce soit. Ceci dit nous nous attendons au pire qui arrivera d'ici à 2027.

À la CGT, nous ne sommes pas dupes, nous rencontrons les personnels, échangeons avec eux et de plus en plus, nous constatons leur désarroi et leur lassitude. **Le cadre d'objectifs et de moyens 2022/2027 ne fera, au vu de la lecture des objectifs et des non moyens, que détruire davantage le service public et les agents qui cherchent à le faire vivre.**



Nous avons extrait quelques-uns des passages marquants de ce document que nous avons commenté.

« Une trajectoire favorable en crédits et en emplois, inédite depuis la création de la DGFIP, est associée à ces ambitions »

Pour le moment, la trajectoire favorable, c'est moins 3 000 emplois programmés sur la période. Et attendons de voir le PLF 2024. Vu la rigueur annoncée par le gouvernement, nous serions étonnés que les Finances publiques soient les grands vainqueurs des arbitrages budgétaires !

« La gestion de l'impôt continuera à s'adapter aux évolutions de la fiscalité, en exploitant les nouveaux outils, pour un meilleur service. »

On cherchait une phrase creuse : on en a trouvé une !

« Après les nombreuses réformes intervenues récemment en matière de fiscalité des particuliers, les SIP seront recentrés sur leur cœur de métier : l'accueil généraliste et multicanal des usagers, le contrôle de la qualité des informations traitées et l'accompagnement des contribuables. Les organisations seront décloisonnées et les outils adaptés et modernisés seront mis à disposition des services ».

Le SIP du futur fera de l'accueil des usagers concernant l'impôt en utilisant la messagerie, le téléphone, le courrier et l'accueil physique : tiens, ça ressemble pas un peu au passé ? Mais en creusant un peu et au fil des réunions qui ont déjà eu lieu deci-delà, on comprend aisément que le SIP du futur a pour objectif de devenir une espèce de grande « Maison France Service » où l'utilisateur pourra trouver réponse à toutes ses questions existentielles en matière administrative...

« Améliorer l'accueil et la qualité de service ; pour faciliter l'accomplissement de leurs démarches par les usagers, il faut s'adapter à leurs attentes et simplifier leurs parcours. L'information fournie sera clarifiée et enrichie. L'offre de services sera accessible par tous les canaux de contact possibles. L'accueil physique sera adapté aux besoins de tous dans des accueils rénovés. L'activité d'accueil sera mieux organisée, mieux programmée et mieux évaluée. »

Quand on voit la qualité de l'accueil en 2023, on s'imagine mal comment elle va s'améliorer d'ici à 2027 avec quelques milliers d'emplois en moins et un accueil le plus souvent effectué à distance sur des plateformes garnies de collègues souvent précaires et formés à la va-vite !

« Nombre de services facturiers dans le secteur local et hospitalier : 100 en 2027. Nombre de centres de gestion financière : 80 centres de gestion financière en 2027 ».

Dans la droite ligne de l'affaiblissement de la séparation ordonnateur / comptable et de la responsabilité du comptable, la DGFIP va poursuivre l'intégration des ordonnateurs au sein des services de la DGFIP, jusqu'à ce que l'on ne puisse plus distinguer les agents des deux entités. On pourra plus tard les fusionner définitivement sans douleur...

« Évolution du montant des amendes et condamnations pécuniaires recouvrées : +20 % en 2027 »

Quand on voit l'état actuel du recouvrement des amendes, on imagine mal une augmentation si massive d'ici à 4 ans, surtout quand on examine les premières mesures prises en Haute-Garonne !

« Délai moyen de mise à jour du fichier immobilier : 75 jours d'ici 2027. Aucun service ne devra dépasser 130 jours de délai à cette échéance. »

C'est pour atteindre ces objectifs que l'administration dynamite les SPF, pressurent les collègues depuis des mois, mettant en péril la qualité du fichier à force de pression temporelle sur le travail.

« Accompagner les agents et valoriser leur engagement : pour répondre aux souhaits des agents et des encadrants, un accompagnement dynamique, motivant et personnalisé leur sera proposé. L'accompagnement de la mobilité des agents sera renforcé et personnalisé, notamment lors des promotions. La mobilité et la prise de risques seront valorisées. Les carrières et les rémunérations de l'encadrement supérieur seront plus individualisées. Pour que la DGFIP puisse accueillir et fidéliser les profils et compétences dont elle a besoin, son attractivité sera renforcée. Les concours seront modernisés, les offres de postes mieux diffusées. La diversification des modes de recrutement sera poursuivie, notamment grâce à l'accueil de contractuels et de fonctionnaires en détachement. La recherche de la mixité et de la diversité sera un objectif permanent. Face aux nouveaux modes de fonctionnement des équipes, notamment au télétravail, l'environnement de travail devra être adapté. Les organisations de travail seront optimisées en partageant les bonnes pratiques et en développant les échanges au sein des collectifs de travail. De nouveaux outils informatiques collaboratifs seront développés. Les espaces de travail innovants se multiplieront. »



En résumé, précarisation de l'emploi, télétravail et flex-office au maximum (pour économiser de la surface de bureau et des fluides) et du travail à distance. Bref, le mode

« Silicon valley » Éco +, avec toujours l'objectif de moins de service public effectué par le moins de personnel possible et le moins payé possible...

« Progression du taux de disponibilité des applications (usagers et agents) Diviser par deux la durée d'indisponibilité par rapport à 2022 (2027) ».

La CGT a déposé en début d'année 2023 un droit d'alerte concernant l'informatique. À ce jour, force est de constater que pas grand grand-chose n'a évolué et chaque collègue peut observer régulièrement au cours de la journée l'apparition de jolies fenêtres dites « pop up », en bas à gauche de son écran, lui annonçant l'indisponibilité de telle ou telle application pour quelques heures voire quelques jours. C'est un régal de travailler sur liste (un plaisir en soi...) et de devoir laisser de côté certain dossier à cause d'une application défaillante et devoir y revenir plus tard. Ce doit être ça que nos têtes pensantes nomment « efficience » et que nous préférons appeler « risque psychosocial », tant ceci augmente la difficulté d'effectuer sereinement un métier déjà compliqué par la mécanisation des tâches, la pression temporelle des objectifs et la pression des usagers. Mais l'administration qui se targue d'enquêtes de satisfaction informatique aux résultats dithyrambiques commence à reconnaître l'évidence : l'informatique de la DGFIP n'est pas à la hauteur !



« Doter chaque structure métier d'au moins un indicateur mesurant l'efficience des services. Objectif 2027 : au moins un indicateur d'efficience par structure métier et au moins 30 indicateurs au total »

Il était une période, pas très éloignée où la DG avait décidé de lever le pied concernant les indicateurs. Ce temps est révolu et les frémissements autour de la très probable mise en place de la rémunération au mérite (RIFSEEP) des agent·e·s font que les moyens d'évaluer le travail individuel et collectif ressortent du bois, comme le gibier à l'approche des grands incendies.



Nous ne sommes pas dupes, c'est grâce à l'engagement, à la conscience professionnelle des agents et au prix de la dégradation constante de leurs conditions de travail, que la DGFIP peut afficher des bons résultats pour le dernier contrat 2020-2022 ! Tout en subissant le NRP hors contrat ! Des mal être au travail qui se multiplient, de la mécanisation à outrance qui enlève tout sens au travail une pression de plus en plus forte de la hiérarchie. C'est cela la réalité de l'ancien contrat d'objectifs et cela reste la réalité du nouveau « cadre d'objectif et de moyens » pour les quatre années à venir.

Syndicat CGT Finances publiques – Section de Haute-Garonne

Centre des Finances publiques, 17 ter Bld Lascrosses 31000 Toulouse

<https://31.cgtfiancespubliques.fr/>

cgt.drifip31@dgfip.finances.gouv.fr

Suivez-nous sur Facebook et Instagram : [@cgtfiancespubliques31](#), Twitter [@CGTfip31](#)