

L'analyse du SUD Trésor et du SNUI sur le bilan des rapprochements DGI-DGCP déjà effectués.

La réunion du 29 juin 2007 entre les fédérations des Finances représentées au CTP Ministériel (CGT, FDSU, FO, CFDT) et le ministre du budget et des comptes publics, Eric Woerth, a posé les fondements du chantier de la fusion entre la Direction Générale des Impôts et celle de la Comptabilité Publique. Malgré l'ambiguïté des propos introductifs du Ministre, l'alternative est simple, ce sera soit une fusion globale, soit une fusion fiscale. Mais derrière ces deux options peuvent se décliner plusieurs scénarios. La période estivale a été l'occasion pour le Ministre de lancer le bilan, demandé le 29 juin par la FDSU, des opérations de rapprochement déjà engagées entre les deux administrations pour «éclairer» sa décision.

Ce bilan a été présenté aux fédérations des Finances le 31 août, le Ministre fixant la date du 14 septembre pour nous faire part de sa vision des avantages et inconvénients de chacune des deux hypothèses et pour recueillir notre sentiment sur le bilan. C'est début octobre qu'il annoncera son choix définitif à l'ensemble des syndicats.

BILAN D'ETE, BILAN TRONQUE !

Comme cela avait été annoncé, ce bilan s'est limité aux opérations les plus récentes de rapprochements des deux administrations : Hôtel des finances (HDF) et accueil communs, compétences croisées, numéro de téléphone et adresse internet uniques.

Sous couvert des deux directions générales, il a été réalisé par les DSF et TPG des quelques départements où les opérations étaient les plus avancées.

Au final, c'est inodore, incolore, sans saveur, mais surtout sans aucune nuance, ni recul. Le jugement porté sur les deux gadgets qui ne fonctionnent à l'évidence pas, le numéro de téléphone et l'adresse internet unique, est identique à celui porté sur les rapprochements les plus opérationnels, HDF et compétences croisées : tout est merveilleux dans le meilleur des rapprochements possibles. Les remontées du terrain en provenance de nos sections syndicales et de certaines DSF sont, à l'évidence, plus nuancées.

LE BILAN SYNDICAL.

Le calendrier initial des plans immobiliers triennaux (PIT) ainsi que celui des schémas départementaux d'organisation des services (SDOS) devrait être respecté. Il fait pourtant l'objet de certaines limites et de nombreuses critiques sont exprimées par les personnels.

Ces limites sont liées à l'impossibilité croissante d'installer dans les locaux existants les futurs HDF. **De plus en plus compliquées et de plus en plus onéreuses, les installations se font au détriment des conditions de vie au travail des agents et de la qualité de l'accueil, notamment au regard de la confidentialité des échanges entre les agents et les contribuables.**

ACCUEILS FINANCES

12 départements concernés dont deux en totalité :
57 CDI et plus de 180 trésoreries

Après 2008, date de fin de la première phase du PIT, à l'administration ne fait pas l'acquisition de nouveaux locaux, la création d'HDF sera quasiment impossible sauf à ignorer personnels et administrés. A moins que les intentions de l'administration ne soient d'installer, comme c'est le cas par exemple du réseau bancaire, des lieux d'accueil déshumanisés ?

Les critiques exprimées par les personnels touchent au niveau souvent insuffisant, tant en stabilité qu'en nombre, de l'effectif affecté à la mission d'accueil. **L'appel à des renforts est souvent indispensable en fonction des pointes de charge, du calendrier. Il grève l'activité et les conditions d'exercice des missions des services sur lesquels sont ponctionnés ces renforts ponctuels.**



SUD Trésor à la Comptabilité Publique

HDF 2006/2008*
230 projets
91 réalisations au 30 juin 2007

La gestion des files d'attente est de plus en plus contraignante pour les agents. **La durée de leurs contacts avec les contribuables est quasiment chronométrée.** Les contraintes horaires et de disponibilités sont de plus en plus fortes, la pause méridienne tend à disparaître, alors même que les engagements du programme PVFI ne l'exigent pas et que les besoins n'ont pas été préalablement évalués. Les règles de gestion qui président à la composition des équipes sont à géométrie variable selon les sites. La création des emplois correspondants à la mission d'accueil, au tableau support des mutations (TSM) pour la DGI, dans l'outil de répartition des effectifs (ORE) pour la DGCP, demeure l'exception. Le trésorier reste maître de l'affectation de ses agents à l'accueil. Rares sont les agents de la DGI qui peuvent aujourd'hui bénéficier d'une affectation sur ces postes à l'ancienneté, résultant de la rédaction d'une fiche de vœux. Il est pourtant avéré que les affectations d'offices ou tournantes altèrent le bon fonctionnement des cellules d'accueil commun.

La formation professionnelle est jugée sévèrement par les agents qui la considèrent comme inadaptée tant sur son contenu que sur les calendriers qui génèrent un délai trop long entre l'acquisition des savoirs et leur mise en pratique.

L'outil informatique mis à la disposition des cellules d'accueil est constitué par la juxtaposition des applications de chacun des réseaux, ILLIAD et MAJIC pour la DGI, REC-MEN et RAR pour la DGCP.

Le dispositif de formation, l'ergonomie générale des applications obligent les agents à une gymnastique permanente tant pour le passage d'une application à l'autre que pour l'utilisation de chacune.

Quand il ne s'agissait pas de locaux neufs, la mise en place des accueils finances s'est le plus souvent accompagnée de travaux de rénovation. Les locaux sont le plus souvent bien adaptés.

Quand ce n'est pas le cas, les problèmes demeurent quand il ne s'agit pas d'un total fiasco. En effet, les défauts de conception restent toujours importants, faute pour les directions d'avoir sollicité les professionnels tel qu'ergonomes ou architectes, ce qui devrait constituer la règle en la matière.

Comme pour les règles de gestion, le contenu et les limites des missions des cellules d'accueil sont variables selon les sites. Cela dit, c'est la polyvalence totale, sur l'ensemble des missions fiscales de la DGI et de la DGCP, qui est de plus en plus recherchée. Le volume des procédures à ingurgiter et à mettre en application est tel qu'il génère, comme les affluences record constatées notamment sur les gros sites urbains, un stress de plus en plus difficilement supporté par les agents.

85 % des contribuables savent très bien pourquoi ils se rendent dans l'un ou l'autre des réseaux !

Dispositif complémentaire aux hôtels des finances, les compétences croisées ont vite démontré leurs limites. En premier lieu, les contribuables continuent en général de s'adresser au service susceptible de pouvoir résoudre leurs problèmes. Ensuite, si ce n'est des échanges téléphoniques spontanés, l'absence de réel soutien réciproque et organisé entre agents des deux réseaux, qui existe au sein des accueils

finances, couplée à l'insuffisance de formation conduit à réduire les opérations à une simple prise en charge des demandes formulées suivie d'une transmission au service compétent de l'autre direction. Enfin, les locaux, notamment ceux des trésoreries, sont peu adaptés à l'exercice d'un accueil confidentiel.

QUELLE FUSION ?

Autant être clair : ni le SNUI, ni SUD TRESOR ne sont demandeurs, pas plus que la majorité des agents des deux réseaux, d'une fusion des deux administrations.

Nous subissons plus que nous n'acceptons les évolutions imposées par le ministère à l'issue du CTPM de juillet 2005, véritable acte fondateur du rapprochement DGI/DGCP. Et ce n'est que grâce à la conscience professionnelle des agents, à leur attachement à un service public de qualité que les réformes internes et communes aux deux administrations donnent aujourd'hui une apparente satisfaction à leurs promoteurs et aux administrés.

Le SNUI et SUD TRESOR estiment que les deux options avancées par le ministre portent, l'une comme l'autre, des dangers tant en matière de pérennité des missions, et de proximité qu'en matière de conditions de vie au travail des agents prises dans leur acception la plus large : qualité d'exercice des missions, environnement de travail, méthodes d'encadrement et de suivi, règles de gestion, rémunération et carrière.

Des règles de mutation différentes :

Aux impôts : règle de l'ancienneté administrative sur la base d'une affectation nationale la plus fine possible.

Au Trésor : règle de l'ancienneté de la demande sur la base d'une affectation au département.

La justice fiscale, déjà mise à mal par les décisions législatives et par les réformes propres à la DGI, risque de reculer encore plus. Il est de ce point de vue encore plus nécessaire de garantir l'indépendance du contrôle fiscal pour garantir les droits des contribuables et les conditions d'exercice de leur activité aux agents. La fin de la séparation entre ordonnateur et comptable ferait peser des risques très lourds sur une gestion impartiale du secteur public local garanti par le contrôle exercé actuellement par la DGCP.

Les informations recueillies par nos deux réseaux militants sur la mise en place des HDF, des accueils finances, des compétences croisées et des deux gadgets que constituent le numéro d'appel unique et l'adresse internet unique, nous confortent dans cette analyse.

DEUX ADMINISTRATIONS, UNE MEME METHODE.

Ni la DGI ni la DGCP n'ont attendu les décisions ministérielles de juillet 2005 pour faire évoluer, en interne, l'organisation structurelle de leur administration respective.

L'élément central des évolutions constatées est sans conteste la volonté politique de plus en plus affirmée de supprimer des emplois dans les deux plus importantes administrations à réseau du ministère. Cet élément n'est pas nouveau dans le paysage.

Mais, dans un contexte où les départs en retraite coïncident avec les suppressions d'emplois budgétaires, on assiste à une diminution sans précédent du volume des effectifs et donc de la force de travail. Comme dans le même temps, sous la pression du politique, les administrations affichent de plus en plus d'exigences, la nécessité de réformer les organisations et les méthodes de travail devient impérieuse. **L'alibi du meilleur service à l'«usager» est mis en avant pour justifier les orientations.** Celui des difficultés de gestion, notamment des absences, et celui du problème de continuité du service public sont utilisés auprès des agents pour faire passer la pilule, ici des fermetures de postes, là de la création de pôles de compétence, autant de décisions de bon sens prises dans l'intérêt bien compris des agents et des administrés !

Belle hypocrisie qui fait pourtant son chemin.

INDUSTRIALISATION – CONCENTRATION - SPECIALISATION : LES 3 PILIERS DE LA REFORME.

A LA DGI

Centres Impôts Service, rapprochements divers autour de la logique de l'interlocuteur fiscal unique par type d'usagers (professionnels et particuliers) et son corollaire, la séparation à l'intérieur de ces deux blocs des travaux de masses et des travaux considérés comme plus «nobles», pôles de compétence, contrôle sur pièces à distance, expérimentation du télé-travail, montée en puissance des télé procédures tant pour l'assiette que pour le recouvrement, mise en place ponctuelle de plateaux téléphoniques ainsi que pour la réponse aux courriels, redistribution des activités liées à l'informatique entre la sous direction de l'informatique et les CSI (centres des services informatiques) ainsi qu'entre les CSI eux-mêmes.

A LA DGCP

Spécialisation des trésoreries par séparation du recouvrement et de la gestion du secteur public local (28% des trésoreries concernées) doublée d'une organisation séparant activité d'accueil et de gestion, délégation inter trésoreries, regroupements et fermetures des postes les plus fragilisés, industrialisation des tâches de recouvrement par la mise en place de 4 centres de prélèvement services (CPS), de 4 CPS relais et 4 centres d'encaissements qui depuis le 15 mai 2007 couvrent l'ensemble du recouvrement dont un spécifique amendes, concentration sur des pôles nationaux de certaines activités d'assistance, réorganisation des départements informatiques autour du développement des applications de la sphère COPERNIC et de HELIOS, de la création d'un unique Centre National d'Editique d'autre part.

Le parallèle est particulièrement saisissant, les conséquences tant sur le maillage territorial que sur les agents particulièrement préoccupantes.

A la DGCP, entre janvier 2002 et juin 2007, 630 postes ont été supprimés (354 sur les deux dernières années). En 2005, 3509 postes étaient à classer dont 121 en gestion conjointe, en 2006, 3155 pour 144 gestions conjointes. Ce plan de rétrécissement du réseau a suivi la vague de fermetures des Recettes des Finances et précède sans aucun doute une mise en danger des postes qui comportent aujourd'hui moins de six agents et ce d'autant plus dans le contexte de non remplacement d'un fonctionnaire sur deux partant à la retraite. Aucune des deux hypothèses de fusion ne contient d'assurance sur le maintien de ces postes. L'affirmation de l'administration selon laquelle tout contribuable trouvera dans un lieu proche de ses centres d'intérêts un service financier auprès duquel il pourra entreprendre indifféremment ses démarches peut être, pour le moins, relativisée.

A la DGI, si le maillage n'est pas aujourd'hui, en raison de la taille relativement importante des structures, en véritable danger, rien ne dit, qu'à moyen terme, sous le triple impact d'une fusion, de l'affaïssement des effectifs et de la séparation des activités entre bloc particulier et bloc professionnel, certaines résidences ne soient pas en danger.

Les agents des deux réseaux expriment chacun leurs difficultés d'exercer correctement un métier valorisant. **Le sentiment de ne plus travailler pour l'intérêt général, de survoler le travail sans l'approfondir afin de répondre aux impératifs des indicateurs est de plus en plus répandu.**

Il en résulte un mal être au travail que ne vient pas amoindrir les maigres reconnaissances financières des efforts accomplis, pour s'adapter aux changements imposés.

Les effectifs sont trop faibles pour permettre à ces agents d'effectuer à la fois les travaux « habituels » et ceux inhérents au dispositif des compétences croisées.

POUR UN MEILLEUR SERVICE

Si l'idée de constituer à proximité du contribuable citoyen un point unique d'entrée ne peut être contesté, il est avéré que les moyens pour concrétiser cet idéal partagé par le SNUJ et SUD TRESOR ne sont pas au rendez-vous.

Le niveau des effectifs n'est plus suffisant aujourd'hui pour faire face, à la fois aux missions communes et aux missions de chacun des réseaux.

Le volume et le contenu de la formation professionnelle sont largement en deçà des besoins. Les dangers qui pèsent sur l'étendue du maillage territorial des deux administrations ne sont pas de nature à conduire à une amélioration du service public de proximité.

Les outils, notamment informatiques, ne sont pas encore à la hauteur des enjeux d'un véritable changement qui serait bénéfique à la fois pour les agents, les contribuables et les finances publiques.

Au final, l'amélioration du service public financier passe avant tout par l'octroi des moyens nécessaires pour assurer pleinement et en toute indépendance l'ensemble de ses missions, d'une réelle amélioration des conditions de vie au travail, d'une vraie reconnaissance des qualifications et des efforts déjà accomplis, d'une revalorisation du pouvoir d'achat, du développement d'une gestion humaine et juste des personnels. **Si fusion il doit y avoir, elle devra**

préservé et améliorer, au-delà de l'utilisation des nouvelles techniques de l'information et de la communication, à la fois, le maillage territorial le plus fin et le plus accessible au plus grand nombre, une chaîne de travail valorisante pour les agents qui la mettent en oeuvre, des règles de gestion claires, acceptées par tous et qui garantissent tant les choix individuels que les déroulements de carrière.

Mais, définitivement, aucune option n'est sérieusement envisageable sans que tous les passifs accumulés au regard des efforts déjà consentis par les agents dans le cadre des réformes passées ne soient soldés. Par ailleurs, les projets annoncés ne sauraient se concrétiser sans que soient portées, à l'actif des agents, la reconnaissance de leur conscience professionnelle et de leur technicité incessamment sollicitées. En ce sens, le plan de qualifications 2007 publié le 09 août ne répond en rien à ces exigences.

Les agents du Trésor traitent 18% des demandes qu'ils reçoivent et qui concernent un sujet d'assiette : deux raisons objectives à ce résultat :

- 10 jours de formation sont octroyés aux agents du trésor pour aborder l'IR/TH et les applications informatiques de gestion (ILLIAD).
- Les effectifs sont trop faibles pour permettre à ces agents d'effectuer à la fois les travaux «habituels» et ceux inhérents au dispositif des compétences croisées.