



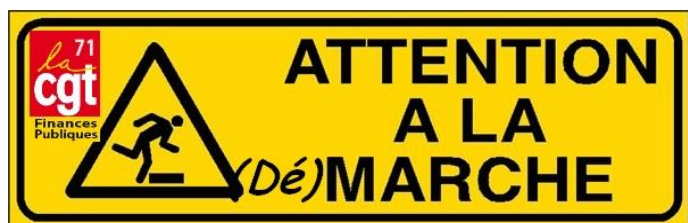
LA FEUILLE INFO

Le journal de la CGT Finances Publiques de Saône et Loire

Septembre 2014 n°59

Bientôt une coupure de réseau !

...sauve qui peut ?



Edito

Nous poursuivons notre **décortilage de la démarche stratégique** afin de vous rendre lisible et visible ce qui se trame dans les trois prochaines années.

Lors des CTL qui se sont tenus durant le 1^{er} semestre 2014, la CGT Finances Publiques 71 a demandé au président de séance, le DDFIP 71, de nous indiquer les mesures qu'il comptait prendre dans le cadre de la démarche stratégique. Nous savons que les directeurs départementaux et régionaux devaient se livrer à un diagnostic de leurs territoires de compétence et ensuite élaborer un schéma triennal des mesures à décliner jusqu'à l'année 2019.

En Saône et Loire, aucune communication précise de la part du DDFIP 71 ne nous a été faite sur ces sujets qui concernent en premier lieu les agents et leurs structures de travail. Seules quelques pistes,

notamment sur SIP/CDIF, ont été effleurées... Rien à se mettre sous la dent donc. Il faut préciser que certains directeurs, dans d'autres départements, ont déjà fait part de leurs *projets* aux organisations syndicales locales.

D'autres –comme le nôtre donc- ont effectivement attendu les *validations* de la DG.

Alors, à défaut, d'informations spécifiques à la Saône et Loire, nous avons pris **aux mots** le DDFIP qui nous a déclaré qu'il ne ferait rien hors des cadres de la démarche stratégique.

Nous avons pris connaissance de **différents documents ou informations émanant de Comité Technique de Réseau, du comité de pilotage «Evaluation de la démarche stratégique» ou groupes de travail, notamment celui du 10 juillet 2014 « Diagnostic du réseau ».**

Nous vous livrons, dans cette Feuille Info, les éléments à **l'état brut tant ils sont explicites**. Si l'on pousse un peu le trait, nous pouvons dire que l'administration avance à découvert...ou presque.

Celles et ceux qui liront, sauront (certes c'est un peu lourd pour une rentrée et au final indigeste pour notre avenir mais c'est explicite) !

Les autres ne pourront se plaindre d'un déficit d'informations de la part de notre syndicat !

Si l'on s'arrête sur le **compte rendu du comité de pilotage de la démarche stratégique**, nous apprenons que de nouvelles actions ont été identifiées :

- « la réécriture du logiciel « paye » suite à la réorientation du projet Opérateur National de la Paie ;
- le développement massif des nouveaux moyens de paiement en substitution du numéraire, source d'insécurité pour les services ;
- la promotion des services numériques auprès du grand public ;
- la réduction de la fracture numérique dans le cadre du développement des services en ligne, les orientations à venir en matière de télétravail et de travail à distance ».

Notez que le plantage magnifique de l'ONP est qualifié de « réorientation »..!

Notez aussi que la DGFIP s'emploie effectivement à éloigner les usagers de nos implantations par le biais du numérique avec l'ambition de réduire la fracture numérique (*d'autres, en leur temps, voulaient s'attaquer à la fracture sociale avec la réussite que l'on mesure aujourd'hui*). Elle ne s'arrête pas là et réfléchit même au fait d'éloigner les agents des centres par le biais du télétravail !

Pour cadrer toutes ces « innovations » stratégiques guidées par des contraintes budgétaires, on nous promet monts et merveilles par le biais d'une « analyse qualitative des réalisations au regard des objectifs poursuivis, à travers des études d'impact, des audits internes et des enquêtes auprès des partenaires et usagers de la DGFIP ». Vivement !

Venons-en à ce que nos hauts managers appellent la « réflexion sur le réseau de la DGFIP ».

Nous en avons un aperçu par les documents fournis lors du groupe de travail « **Diagnostic du réseau de la DGFIP** ». Cette réflexion est fondée sur :

- dans un premier temps, un diagnostic territorial sur « les forces et faiblesses du réseau, les attentes des agents (!) et les besoins des usagers et des collectivités locales » ;
- dans un second temps, l'élaboration « par chaque responsable territorial d'un schéma d'adaptation triennal des structures et du réseau de son département fondé sur la triple approche accessibilité - expertise - attractivité géographique ». Ce sont ces éléments dont nous avons demandé communication, notamment lors du

dernier Comité Technique Local du 26 juin 2014.

Au préalable, est rappelé...ce qui ne sera plus : « *La DGFIP comptait au 1er janvier 2014 plus de 4300 postes comptables, implantées sur près de 3000 sites, dans près de 2300 communes réparties sur l'ensemble du territoire* ». Voilà la cible. Les directeurs, sollicités pour donner leurs avis, vont fournir les flèches.

La fiche n°3 est consacrée aux « Pratiques et attentes des usagers ».

S'agissant des attentes des usagers particuliers, les directeurs indiquent que le « canal le plus utilisé des usagers particuliers pour entrer en contact avec nos services est l'accueil physique ». Nous voici rassurés : l'essence même de notre service public est là. Rendre un service, en chair et en os, à de vrais personnes et même en se parlant, pour de vrai, puisque le « *deuxième canal privilégié par les usagers particuliers est le téléphone* ».

Pas d'écran, ni de voltigeurs en tablettes à l'horizon (actuellement, des agents testent l'accueil des usagers munis d'une tablette).

En avançant dans la lecture, on se dit que nos directeurs vont finir par insister pour que nos centres gardent le contact avec les usagers car il est précisé que « *le niveau de fréquentation et la typologie des démarches dans les SIP et trésoreries mixtes attestent d'un fort besoin de contacts (à l'accueil physique ou téléphonique)* ».

Mais les choses se gâtent très vite : « *En zones rurales, les usagers se déplacent très souvent pour effectuer les opérations simples et souvent procéder au paiement de leur dette, soit par remise de chèques ou en espèces. Ces opérations pourraient être réalisées par d'autres canaux.(...)Il faut, bien entendu, promouvoir la nouvelle proximité fondée sur le développement des nouvelles technologies et l'amélioration de l'accueil téléphonique via les futurs centres de contact. Mais, tant que l'observation des pratiques justifiera la présence d'un accueil physique, l'organisation territoriale de la DGFIP doit favoriser l'accompagnement humain consistant à assister l'utilisateur dans ses démarches dématérialisées et à en faire la promotion. Dans ce cadre, la participation à des plateformes multi services (du type maisons de services publics) prend alors sens.* »

En zones
urbaines, les



directeurs considèrent que le haut niveau constaté de fréquentation de l'accueil physique provient notamment de la concentration des moyens sur l'accueil physique en multipliant par ailleurs les canaux téléphoniques (CIE, CPS, pools téléphoniques locaux) les rendant de fait peu lisibles ».

C'est ciselé. Pour les dirlos, c'est « les ruraux sur le réseau », point. Arrêtez d'envahir nos centres, nous disent-ils ! Même si, plus loin, ils font remonter que « les usagers ruraux souhaitent le maintien d'une proximité géographique de nos services ouverts aux publics », ils ne peuvent s'empêcher de juger que « le réseau rural (est) insuffisamment adapté » (60% des directeurs)... **Quand on veut tuer son chien, on l'accuse d'avoir la rage.**

Donc, résumons : la préoccupation majeure des usagers particuliers, c'est l'accueil physique. La réponse apportée par la DGFIP ce sont les Maisons des Services Publics et les Centres de Contacts (la direction générale a annoncé la création d'un deuxième centre en Eure et Loire en septembre après celui de Rouen). D'ailleurs pour canaliser (vers la sortie) ces usagers, « lisser et réduire le flux d'accueil au guichet » (groupe de travail du 30/06/2014), la DGFIP lance des expérimentations : l'accueil personnalisé sur rendez-vous (dans l'Aube et le Val de Marne début novembre 2014), accueil sur tablette (testé en avril 2014 durant la campagne dans le Var, les Alpes Maritimes) et mise à disposition de PC en libre service.

C'est par ces biais que la DGFIP souhaite accompagner les usagers vers le numérique. Les premières conclusions de ces expérimentations est une satisfaction de la part des agents et des usagers...

Avec les usagers professionnels, le verdict est encore plus direct : « les usagers professionnels privilégient le canal téléphonique pour entrer en contact avec nos services devant l'internet, qu'ils soient urbains ou ruraux ».

Le professionnel est plus évolué... dans l'accès à la dématérialisation : « Pour les professionnels, l'informatisation des échanges et la généralisations des téléprocédures de même que les liaisons avec les experts comptables permettent de redéfinir la notion de proximité ».

De ce fait, l'utilisateur professionnel peut faire sa vie loin de nos centres, de nos villes, de nos banlieues...

Et le coup de grâce, sous forme de sentence : « Le

réseau est pour la grande majorité des directeurs (70%) adapté aux attentes des usagers professionnels même si le service rendu aux professionnels n'appelle plus une organisation fondée sur la proximité ».

Nous commençons à percevoir où les coupes et les « restructurations » vont s'opérer. La solution proposée est donc une redéfinition de la notion d'accueil de proximité : **les moyens informatiques permettront les regroupements des structures.**

S'agissant des collectivités locales et des partenaires.

On apprend de la bouche des directeurs que pour entrer en contact avec nos services, en ville, les collectivités téléphonent ou utilisent internet et, à la campagne, elles se déplacent. Globalement, urbaines ou rurales, ces collectivités recherchent une qualité du service et de l'expertise et le rôle de conseil aux élus. Les collectivités urbaines tendent en plus vers une « simplification accrue des procédures via notamment un rapprochement des fonctions ordonnateurs et comptables ». S'ensuivent quelques arguments que nous développons fréquemment en instance paritaire « Les collectivités rurales manifestent un grand besoin d'assistance et d'aide de la part du comptable public local.(...) La proximité est parfois perçue comme un facteur rassurant et de relation de confiance ». Mais c'est pour mieux distordre la réalité et arriver à la conclusion voulue « Les avancées en matière de dématérialisation sont particulièrement appréciées. Ceci met en évidence que les élus recherchent, en réalité, davantage une proximité administrative fondée sur la réactivité de la DGFIP, notamment via les outils numériques, que la proximité géographique du comptable ». Et d'enfoncer le clou « Le nombre important de petites collectivités et établissements publics locaux pose cependant des difficultés de gestion au quotidien et mobilise les comptables sur des tâches courantes, ne leur permettant pas de se consacrer suffisamment aux demandes d'expertises et de conseil exprimées par les élus ». La messe est presque dite. L'orientation préconisée est donc une disponibilité administrative grâce au regroupement du réseau. **Sur le fond, la CGT est inquiète de l'absence de dimension « contrôle des recettes et dépenses des collectivités locales dans les documents de la DG.** Cela signifie-t-il que le réseau ne sera plus qu'un « partenaire conseil ».

De plus, si comme actuellement, on demande aux usagers quelles formalités les dérangent le plus, nul doute que tous les contrôles, et en particulier le contrôle fiscal, seront visés !

La Fiche n°4 du groupe de travail du 10 juillet 2014 nous propose une étude de l'impact de l'évolution sur les métiers de la DGFIP.

On y apprend que la mise en place du Guichet

Fiscal Unique est finalisée dans 90% des départements.

Et les limites en sont soulignées :

- «la notion d'accueil fiscal de proximité n'a pas toujours modifié les conditions d'accueil des usagers dans les trésoreries et se traduit trop souvent par un renvoi des usagers vers le SIP malgré les efforts de formation et les outils mis à disposition (GAIA) ;
- la mission de recouvrement fiscal est trop dispersée et peu compatible avec le besoin d'expertise et de pilotage efficace ;
- la situation de fragilité des petites trésoreries mixtes dans lesquelles la mission de recouvrement forcé est souvent sacrifiée au profit des missions d'accueil et de gestion ;
- les missions d'assiette et de recouvrement de l'impôt sont encore très cloisonnées aux sein des SIP et entre les SIP et les trésoreries mixtes ».

Concernant la réforme SIP-CDIF, les directeurs prônent l'achèvement de cette (contre -) réforme, déjà aboutie dans un quart des départements :

- Ils considèrent que l'inachèvement de cette réforme rend peu lisible l'exercice de la mission foncière par les usagers ;
- ils notent comme effet induit, le report de la mise en place des PTGC et PELP ;
- lorsque le rapprochement a été réalisé, ils soulignent le besoin d'assurer une permanence des savoirs compte tenu des turn over d'agents ».

L'impact de l'évolution du secteur public local sur le réseau.

Est développée sous ce titre l'avenir de notre réseau dans le cadre de **la réforme des collectivités territoriales** qui a institué un Schéma Départemental de Coopération Intercommunale (SDCI), servant de référence à l'évolution de la carte intercommunale. **Autant être direct, adossée à cette réforme la démarche stratégique peut utiliser ce prétexte pour revoir les implantations des postes,** «Avec l'inadéquation actuelle de l'implantation des postes et de la carte intercommunale, suivie par une accélération des transferts de compétence vers les intercommunalités, le réseau de la DGFIP articulé autour de très petits postes, étant fragile, et à terme, inadapté dans sa dimension experte».

Sur l'évolution de la gestion hospitalière, «les directeurs locaux envisagent le renforcement de la spécialisation de la gestion hospitalière sur un nombre limité de postes mais, sauf exception, ne préconisent pas la concentration en une seule trésorerie départementale pour maintenir une proximité avec les équipes de direction des établissements. »

Sur les autres missions.

La réflexion porte sur les « synergies », c'est-à-dire faire une même action ou une même mission...mais avec une économie de moyens, donc en regroupant.

L'argument des directeurs est explicite : «Le morcellement des missions exercée par plusieurs structures et la dispersion des structures interdisent l'accroissement de la professionnalisation. » C'est donc cela : organisés comme nous le sommes, nous ne sommes pas « professionnels ». Argument éculé.

Sont ainsi dans le viseur et potentiellement polarisables les missions de contrôles patrimoniales, de contrôles sur pièces (les directeurs évoquent la « pertinence » de la départementalisation), de contrôle fiscal, de fiscalité directe locale.

Enfin des directeurs posent la question «**de la régionalisation ou de la mutualisation interdépartementale de certaines missions en raison de la taille réduite des structures qui les exercent**

(domaines, action économique, formation professionnelles) ».



Toutes ces réflexions à l'origine de ces mesures sont générées par les

contraintes budgétaires, objets de la fiche n°5.

«la multiplicité des sites du réseau DGFIP pèse lourdement sur le budget de fonctionnement : loyers, fluides, entretien des locaux, contrats téléphone, télésurveillance, transport de fonds ou encore navettes courrier interne , (...) frais de déplacement de l'équipe de renfort».

Le réseau de la DGFIP est implanté sur près de 3000 sites...qu'il faut revoir et regrouper.

L'immobilier devient ainsi la première ligne d'économie (parc locatif majoritaire pour les petits postes d'une part, et cités administratives dans les villes moyennes et grandes qui peuvent accueillir davantage de services d'autre part).

Puis vient la **fiche n°6**, qui porte l'estocade puisqu'elle désigne une cible bien précise : les **postes comptables fragiles**. Savourez : «**Les directeurs locaux font le constat qu'un certain nombre de postes comptables sont difficiles à pourvoir en effectifs ce qui les met en situation de fragilité.** Selon les directeurs, 87% des départements ont certaines de leurs RAN peu attractives, en déficit structurel d'effectifs dont 95% pour des raisons externes à la DGFIP. Les centres

économiques et culturels des départements sont les plus attractifs. Leurs RAN sont majoritairement demandées dans le cadre des mouvements de mutations. Les zones éloignées du centre sont généralement les moins attractives. Certaines résidences en milieu rural demeurent ainsi peu demandées et des emplois restent par conséquent vacants. La non-attractivité des RAN est ainsi le plus souvent due à l'implantation des sites. Mal situés ou mal desservis par les transports en commun, ils sont moins demandés, notamment par les jeunes agents en 1ère affectation qui privilégient le critère géographique. Les postes comptables situés dans ces zones sont considérés comme fragiles au sens où les directions n'arrivent pas à les pourvoir en effectifs. Les postes fragiles sont généralement des postes isolés, à faible effectif ou exerçant plusieurs missions. Dans ces structures, toute vacance de poste, quelle qu'en soit la raison (maladie, poste non pourvu, formation...) pose des difficultés de fonctionnement, donc de qualité de service et dégrade fortement les conditions de vie au travail des agents avec parfois des risques pour leur sécurité. Cette situation contraint les directions à mobiliser les équipes de renfort sur des périodes prolongées dans ces postes comptables "fragiles" et conduit à organiser des fermetures exceptionnelles de postes lorsque les effectifs sont insuffisants pour assurer un niveau convenable de sécurité ou l'accomplissement des tâches courantes. Enfin, les agents expriment de plus en plus de réticences à la polyvalence extrême nécessaire dans les petits postes ».

Pour la CGT, tous les commentaires relatifs au manque d'attractivité de certains postes comportent en filigrane la remise en cause des RAN, parce qu'elle empêche les directeurs d'affecter les agents où ils veulent les positionner. Cette volonté des directions locales de disposer des agents comme elles le souhaitent, c'est bien une orientation que nous combattons.

Pour être complet, sachez que sur les notions de postes fragiles et petites trésoreries, la DG a apporté quelques précisions. Elle a retenu les critères suivants : moins de trois agents, ouverte du lundi au vendredi, temps partiels, sécurité non assurée, peu attractif. Pour autant, cela n'implique pas qu'il sera systématiquement fermé, surtout s'il est le seul dans le ressort géographique.

Mais la DG précise qu'à ses yeux «les plus petites trésoreries sont vues comme une possibilité d'en faire grandir d'autres » !

La CGT n'accepte pas la fatalité du manque de moyens de notre direction. En effet, elle met les agents dans des conditions telles qu'ils ne peuvent que souhaiter la fermeture de structures ou l'allègement des missions. De ce point de vue, c'est bien ce gouvernement avec l'appui de la direction, qui par leurs choix sont responsables de la destruction des missions de la DGFIP et de la dégradation des conditions de vie au travail des agents.

Des lobbys importants sont à l'œuvre pour « une Révision du réseau DGFIP ». Citons, sans leur faire de publicité (!), les travaux du cercle de réflexion -très libéral- IFRAP qui proposent des pistes de (contre-) réformes au gouvernement. Nul doute que les portes des cabinets ministériels ne sont pas imperméables aux bonnes idées de ces activistes de la contre-réforme (réduire massivement le réseau des trésoreries, « rétraction du réseau des SIP et SIE au niveau régional actuel qui permettrait de réduire les emprises (!) à 100 SIE et 100 SIP soit une division par 4 du nombre de structures »)...

Notez le terme « emprise »...

L'une des solutions est donc de demander des moyens ! Ensemble.

D'autres secteurs économiques se voient bien offrir des cadeaux en milliards d'Euros, cadeaux dont nous faisons la promotion d'ailleurs et qui vont encore s'accroître l'an prochain (voir nos travaux sur le CICE sur notre site local) !

Organisons dès maintenant le rapport de force pour préserver nos missions et nos conditions de travail !



L'actualité syndicale, elle est là :
<http://www.financespubliques.cgt.fr/71/>

