



Compte-rendu du groupe de travail SIE du 1^{er} juillet 2016

Ce GT SIE s'est tenu à Bercy. Il constituait un bilan des expérimentations décidées lors du GT d'octobre 2014 (travail à distance, organisation déconcentrée mono ou multi SIE) et devait faire état de l'évolution prévue pour les SIE dans la prochaine période.

Ce GT s'articulait autour d'une fiche unique enrichie de 3 annexes.

Ce qu'il faut constater avant toutes choses, c'est la volonté de l'administration de faire des économies en regroupant les SIE et en modifiant les conditions de travail en utilisant au maximum les outils informatiques.

Pour preuve, une moitié des représentants de l'administration avaient compétence en matière juridique, l'autre moitié était exclusivement réservée à l'informatique. Ainsi, il apparaît clairement que c'est l'informatique qui est mise en avant pour faire des économies autour de SIE fusionnés.

Par ailleurs, l'étude des fiches a d'emblée mis en lumière plusieurs points qui semblent dangereux. Ils ont été abordés dans le cadre de l'étude concrète des fiches.

C'est le sens de déclaration liminaire de la CGT.

I – La déclaration liminaire de la CGT

Monsieur,

Depuis plusieurs années maintenant, les SIE sont sous le coup de restructurations incessantes qui minent les missions et les conditions de travail des agents.

Ces personnels ont beaucoup donné, et vous soulignez par ailleurs leur professionnalisme dans les fiches. Mais ces fiches ne permettent pas de pointer la déqualification qui en est née.

Ainsi, le choix politique a été fait de couper la gestion du contrôle. Au sein des SIE, la gestion de masse a pris le pas sur une approche globalisée des dossiers.

Ce traitement avait l'avantage d'être motivant et formateur pour tout agent qui pouvait y voir un résultat tangible de son travail. Aujourd'hui, le tronçonnage des dossiers en terme de gestion des différents impôts, recouvrement... pose un double problème :

- un problème organisationnel car les défaillances sont retrouvées souvent pour plusieurs impôts pour un même contribuable, ce qui ne constitue en rien un gain en terme de masse de travail ni d'efficacité.

- un problème d'approche globale et de technicité des dossiers. Elles sont à présent perdues et incompréhensibles du contribuable tout comme des agents qui ne connaissent plus le sens profond de la finalité de leur travail. En effet, on finirait par oublier que cette dernière repose sur l'équité fiscale et la détection de la fraude. Cette mission est évincée au profit d'un traitement de masse (liste etc...) qui est lui-même tronçonné.

✓ **La question centrale n'est-elle pas l'amélioration des missions ?**

✓ **Ne nous est-il pas caché au contraire une disparition des missions qui génère une fraude rampante qui s'installe inexorablement ?**

Montreuil, le 26 juillet 2016

Syndicat national

CGT Finances Publiques

• Case 450 ou 451

• 263 rue de Paris

93514 Montreuil Cedex

• www.financespubliques.cgt.fr

• Courriels : cgt@dgfip.finances.gouv.fr

• dgfip@cgt.fr

• Tél : 01.55.82.80.80

• Fax : 01.48.70.71.63

Force est de constater que ces réorganisations aboutissent à une forme nouvelle de taylorisation du travail qui date d'un autre âge (1911). Les fiches que vous nous proposez occultent résolument cet aspect de tout le travail fourni en SIE.

C'est bien dommage. Il convient pourtant de pointer toutes les questions sur lesquelles des progrès ne sont pas observés et même des régressions notées.

Ainsi, la problématique de l'accueil n'est pas abordée en tant que telle. Aujourd'hui, l'administration développe et généralise l'accueil sur rendez-vous. On distingue dans les fiches un accueil de premier et de deuxième niveau. Cet état de fait méconnaît totalement ce que constitue la réception des contribuables dans les SIE. Or, la réalité de la vie d'entreprise, avec ses aléas non planifiables impose souvent de venir au SIE seulement de manière fluctuante.

De même, la problématique de la formation est posée. Elle est opérée au profit de l'informatique et au détriment de la matière fiscale, censée être au centre de tout service de fiscalité.

Un autre sujet passé sous silence se mesure aux appels téléphoniques. En fin d'année, les services se sont transformés en véritable « Hotline ». Quoi que l'on puisse en dire, cet état de fait perdure bien au-delà de la mise en place des espaces abonnés censés désengorger les services.

Dans le même ordre d'idée, on observe parfois jusqu'à un « choc de complexification ». Il s'observe à tous les niveaux.

Chez les agents, le code d'activation de l'espace abonné qui ne peut pas être délivré par mail tourne à une farce risible si l'on se réfère aux dires des agents. (fiche technique DG)

II – Étude et discussion de la fiche et des annexes

L'étude et la discussion de la fiche et des annexes a montré immédiatement les limites des précisions apportées par l'administration.

A - L'informatisation

La fiche fait apparaître certains problèmes d'organisation liés au travail dans les SIE. Dès le départ, la CGT s'est appliquée à les mettre en évidence.

L'informatique n'est plus au service des agents pour les aider dans leur travail. Elle est devenue un outil qui structure les conditions d'exercice des missions des agents. Si autrefois avaient lieu de réelles formations

Au sein de l'encadrement, les notes incomplètes, qui se contredisent et se succèdent, n'apportent pas l'appui technique qu'il est en droit d'attendre.

Ainsi, on ne peut que mesurer le flottement qui règne au sein des services centraux, de moins en moins en capacité d'aider le réseau.

Sont-ils également victimes d'un taylorisme et de suppressions d'emploi qui ne peuvent pas s'avouer ou n'en porte pas le nom ?

Enfin, des questions nouvelles sont résolument et volontairement occultées.

La problématique issue de la décision du gouvernement de mettre en place le prélèvement à la source n'apparaît jamais dans les fiches. Des questions importantes sont néanmoins posées en terme de masse de travail.

Qui effectuera le recouvrement et suivant quelles modalités y compris informatiques ?

En tout état de cause, la CGT tient à rappeler que son attachement se tournera toujours vers l'exercice des missions, le maintien nécessaire des emplois et le bien-être des agents.

Ce sens du service public, garantie de l'équité fiscale, est pourtant la notion élémentaire la plus attaquée et mise à mal dans tous ces changements au sein des SIE.

Sachez, Monsieur le président, que ces évolutions révoltent les agents qui voient leur outil de travail se détériorer inexorablement et leurs missions disparaître.

Il serait bon que vous y apportiez des réponses.

à la fiscalité, des réunions de service et l'édition d'une brochure juridique, aujourd'hui, cela a été supplanté par des formations informatiques. Ainsi, la connaissance juridique de la matière se perd.

L'informatique ne fait cependant pas gagner nécessairement du temps. Les retraitements des anomalies TVA, IS, CVAE fort nombreuses en télé procédures (MEDOC et ADELIE) sont également chronophages. Ainsi, une intervention de l'agent avec saisie manuelle est nécessaire après analyse de l'anomalie, du dossier du redevable et souvent contact téléphonique. De même, les rejets de télé-règlement suite à une absence de mandat transmis à la banque ont fortement mobilisé les services. Le travail est transféré, mais en aucun cas réduit.

Dans le même ordre d'idée, les AVISIR (informations qui émanent principalement de la chambre des métiers ou de commerce) sont remplies de manière non satisfaisante dans de nombreux cas et nécessitent un contrôle des obligations fiscales.

Ainsi, la dématérialisation ne résout pas tous les problèmes et peut même en générer. Le nombre de consultations de l'espace professionnel par les usagers ne concerne que les entreprises qui disposaient d'un compte. Pour nombre de TPE, elles attendaient l'avis sous forme de papier à l'échéance pour la CFE due au 15 décembre. Elles n'avaient pas consulté ou pas créé leur espace abonné sur réseau Internet et donc pas payé leur impôt.

De plus, certaines démarches en ligne ne sont pas du tout intuitives ce qui entraîne un surcroît d'accueil.

Ce développement de l'outil informatique s'accompagne d'un tronçonnage des tâches effectuées par les agents dans les SIE. Le taylorisme dénoncé par la CGT est bien là et la fiscalité est niée alors même que c'est la base du métier en SIE.

B - Les conditions de travail se dégradent également sur d'autres sujets

La baisse des horaires d'ouverture des SIE n'entraîne pas vraiment de baisse de travail dans la mesure où il faut la corréliser avec l'augmentation des appels téléphoniques ainsi que du nombre de mails à traiter.

En matière de téléphonie, les appels directs des entreprises aux SIE pour être aidées informatiquement compensent les appels directs à Toscane. Les agents passent parfois un temps extrêmement long en ligne avec les entreprises. Ce temps peut représenter plusieurs heures dans la semaine.

C - le travail à distance

Le travail à distance est décliné sous deux formes :

- ✓ organisation multi SIE : un SIE prend à sa charge des missions qu'il assure pour le compte d'autres SIE
- ✓ organisation mono SIE : fusion de deux SIE situés sur des sites différents avec maintien d'une antenne sur le site du SIE absorbé.

Le bilan du travail à distance ne peut être jugé objectivement que de manière négative tant il paraît trompeur et fallacieux. Pour la DG, ce « bilan est positif aussi bien en terme qualitatifs que quantitatifs », « les missions exercées par le SIE distant ne pâtissent pas d'une moindre connaissance du terrain ». Pour la CGT, la qualité de l'assiette des impôts locaux dépend fortement de la connaissance du terrain et du tissu fiscal.

La proximité apparaît comme nécessaire et gage d'une vraie valeur ajoutée, tant pour les agents que les usagers. D'autre part, pour les agents des antennes, le travail se résume à la gestion des AVISIRS et la gestion des locaux pour la CFE. En clair, les agents doivent choisir entre rester sur le site de l'antenne et avoir des missions répétitives et peu nombreuses ou avoir un travail plus intéressant mais changer de résidence.

Pour l'encadrement, on observe également une dégradation des conditions de travail, notamment par la multiplication des notes imparfaites en direction des SIE par les services juridiques qui doivent souvent les reprendre ou les compléter.

La généralisation du travail de masse, qui s'opère en méconnaissance grandissante du métier de la fiscalité, engendre nécessairement une perte de l'équité fiscale qui constitue pourtant une mission centrale exercée en SIE.

En conclusion, il a été clairement posé à l'administration la question du fléchage des SIE appelés à disparaître et de la pérennité des antennes mises en place.

La DG n'a pas apporté de réponse convaincante, les antennes sont maintenues « pour l'instant », la décision relevant des directeurs locaux.

Ces expérimentations mono ou multi-SIE n'apportent rien de bon pour les agents et ne servent qu'à réduire encore le réseau de la DGFIP et à trouver des viviers de suppressions d'emplois.