



UNION SNUI-SUD Trésor VAL DE MARNE

Local SNUI - Hôtel des Finances
1 Place du Général Billotte - 94036 CRÉTEIL Cedex
Tél. : 01-43-99-37-95 ou 01-41-94-34-64 Tél./ Fax : 01-43-39-68-32
snui.val-de-marne@dgi.finances.gouv.fr

Déclaration liminaire CTPD conjoint DGI/DGCP du 02 octobre 2009

Messieurs les Présidents,
Mesdames et Messieurs de la parité administrative,

Ce CTPD se situe dans un contexte de rentrée politique économique et social désastreux où les emplois continuent de disparaître, où les situations précaires continuent de croître, où le travail le dimanche va bientôt devenir la norme, où les retraites vont être à nouveau sur la sellette dans 6 mois, le tout sur fond de déferlement médiatique (et malgré quelques appels à la raison assez faiblement relayés) autour de la grippe A.

Cependant, pour le gouvernement : tout va mieux et la **crise va bientôt être derrière nous**.
De qui se moque-t-on ?

Certes, le moral des banquiers remonte certainement, mais celui des salariés demeure au plus bas et les agaçants propos d'experts sur «l'éclaircie» ne confirment qu'une chose : l'éloignement du monde de l'argent et des pouvoirs publics du quotidien des gens.

Pour les fonctionnaires, contexte désastreux aussi avec l'adoption définitive le 23 juillet 2009, en pleine période estivale, du projet de loi dit de «mobilité et parcours professionnels de la Fonction Publique».

Le Parlement a porté là l'attaque la plus grave qu'ait connu le statut depuis sa mise en place au lendemain de la seconde guerre mondiale.

Au final, la loi ainsi promulguée constitue le véritable outil de toutes les flexibilités et ouvre la porte à de futurs véritables plans sociaux dans les trois fonctions publiques.

A la DGFIP aussi contexte désastreux malgré les affichages et visites médiatisés du Ministre ou du DG, visites d'ailleurs qui ne suscitent plus que de l'indifférence de la part des agents, si on en juge lors de leur passage à Créteil.

La première vague du processus de fusion achevée au moment où l'été prenait ses quartiers, s'est ponctuée d'une multitude de groupes de travail, alternant réunions techniques et réunions plus «politiques», ces dernières généralement présidées par Philippe Parini lui-même.

Si la qualité du dialogue social pouvait se mesurer à l'aune du nombre de fois où les représentants des personnels ont rencontré l'administration, les indicateurs de la DGFIP brilleraient de mille feux !

En l'espèce, quantité ne rime que de très loin avec qualité et le calendrier infernal qui nous a été imposé, tant au niveau local que national, a tenu plus de la stratégie de l'essoufflement, que d'une

véritable volonté de répondre aux revendications portées avec constance et pugnacité par l'Union SNUI Sud-Trésor Solidaires.

A en croire les déclarations publiques de notre ministre, la fusion est parfaitement sur les rails et le remue-ménage que provoque cette réforme emblématique de la révision générale des politiques publiques n'altère en rien les capacités de réponse aux demandes et aux besoins des usagers des deux ex-directions qui composent désormais la DGFIP.

Si les agents font face, une fois de plus, avec la conscience professionnelle qui les habite, assurant ainsi une image positive de la DGFIP, il y a loin des affirmations du ministre, reprises en écho par le Directeur Général, à la réalité des services.

Certes, comme le souligne Philippe Parini dans l'éditorial du rapport annuel 2008 de la DGFIP, tous les chantiers de la fusion sont lancés et les principales structures qui doivent composer la nouvelle administration sont déjà en place.

Par contre leur fonctionnement est loin de satisfaire majoritairement les personnels et le bilan qu'en tire l'administration ressemble plus à de l'autosatisfaction qu'à un constat objectif.

Le rapport annuel a beau se gargariser de la création juridique, le 3 avril 2008, de la direction générale unifiée, un an plus tard les agents de Centrale estimaient assez largement vivre plus «une émulsion qu'une véritable fusion».

Aujourd'hui, dans le quotidien des personnels, la situation est loin d'être aussi limpide que voudrait le laisser penser l'optimisme béat des hiérarques.

Conditions de travail, implantations, missions, règles de gestion sont, sans exhaustivité, autant de sujets sur lesquels les agents attendent encore des avancées.

2009-2010 va être la période du véritable lancement de la nouvelle administration financière et des milliers d'agents vont très concrètement entrer dans une ère nouvelle tandis qu'à Bercy vont se dessiner la fusion des corps administratifs, les nouvelles règles de mobilité ou encore les nouveaux modes d'évaluation.

Les missions exercées au sein de la DGFIP nécessitent une haute technicité et L'Union SNUI-SUD Trésor n'acceptera pas que la fusion des statuts particuliers des agents des deux ex-directions se traduise par des textes de la plus grande neutralité à ce sujet.

C'est du «plus» que les agents attendent et non des choix les «moins pires» entre ce qui existait hier dans l'ex-DGI et l'ex-DGCP.

Pour ce qui concerne les directions locales uniques (DLU), le message du DG publié le 20 juillet sur Ulysse voulait laisser penser à ses lecteurs que près de la moitié des départements auraient basculé en formation unifiée au 1^{er} janvier 2010.

La réalité sera toute autre, puisqu'en vérité, seules les huit directions préfiguratrices sont réellement opérationnelles, c'est-à-dire qu'elles ont à leur tête un administrateur des Finances Publiques de plein exercice. Et elles sont surtout en train de préfigurer les problèmes que vont rencontrer les suivantes (dont la nôtre) !

Problèmes immobiliers, problèmes de gestion des personnels, problèmes informatiques récurrents, autant de sujets que l'administration n'a pas voulu régler avant de passer à la phase suivante, sans doute pour des raisons d'affichage statistique.

Au final se sont les agents des services de direction et, en écho, ceux des services déconcentrés qui subissent les conséquences de la précipitation coupable de la Direction Générale.

En bonne intelligence, nous aurions pu penser que le préalable aux opérations de fusion passait par l'unification des structures et des outils informatiques.

Inutile ici de rappeler l'importance de ces services « supports », ni que la qualité des outils informatiques est un des éléments prépondérants de l'amélioration des conditions de vie et d'exercice des missions.

Que nenni ! Les outils arriveront ...un jour !

Quant aux structures, l'administration, après avoir semblé arrêter un schéma d'organisation, paraît maintenant dans l'expectative, repoussant aux calendes grecques (2012) la restructuration du réseau, comme celle de l'assistance de proximité, laissant, encore une fois, acteurs et utilisateurs livrés à eux-mêmes.

Le cœur du réacteur, le guichet fiscal unique, rebaptisé « unifié » car il a été démontré qu'il n'avait rien d'unique ! a lui aussi des ratés !!!

Neuf groupes de travail en moins d'un an, sans compter toutes les réunions locales, (là où elles se sont tenues), ces chiffres démontrent à eux seuls l'importance du dossier. Le guichet fiscal unique (GFU) et ses trois composantes principales : le SIP, le PRS et l'accueil fiscal de proximité, a focalisé toutes les attentions jusqu'au 30 juin, date de la réunion « bilan de la première vague ».

Tout au long de ces rencontres, l'Union SNUI SUD Trésor Solidaires n'a eu de cesse de pointer les problèmes rencontrés, que nous avons d'ailleurs identifiés très en amont, au moment des préfigurations, et de porter les revendications des personnels.

Si nous avons enregistré quelques succès, limités, notamment sur le maillage territorial, sur les règles de gestion des agents de la filière « gestion publique » qui devaient rejoindre les SIP, ou encore sur le recrutement supplémentaire de 200 agents de catégorie C, de gros problèmes subsistent et restent aujourd'hui encore sans réponse.

L'emploi demeure le sujet central. La diminution des effectifs corrélée à l'augmentation des charges et des sollicitations fait voler en éclat l'organisation la mieux huilée, où la moindre absence, quelle que soit sa durée, désorganise tout l'édifice.

Ce ne sont ni les équipes mobiles de renfort, ni les EDRA qui peuvent pallier ce manque d'effectifs mais bien, a minima, l'arrêt des suppressions d'emplois.

A l'intérieur des SIP, le principe du respect des métiers entre l'assiette et le recouvrement, malgré les rappels de l'administration, ne résiste pas à la réalité du terrain, pas plus que la notion d'entraide qui ne tient pas face aux calendriers démentiels auxquels doivent faire face les agents.

L'accueil, accueil physique, téléphonique ou dématérialisé (avec le merveilleux outil GAIA !) continue de concentrer de gros sujets de friction.

Locaux inadaptés que les hiérarchies locales, rechignent encore à améliorer, calibrage des équipes, problèmes des renforts, polyvalence excessive, caisse unique sont autant de problèmes sur lesquels la DG peine à répondre réellement. En a-t-elle d'ailleurs le désir ?

Rien n'est moins sûr, quand on voit qu'elle se contente d'un bilan plus que partiel pour se lancer dans la vague suivante du déploiement de la fusion.

Les pôles de recouvrement spécialisé n'ont été « testés » que dans deux départements et aucun bilan sérieux n'a été fait jusqu'ici.

Aucun SIP n'a été encore installé dans une grande agglomération et, enfin, aucun département n'est aujourd'hui totalement configuré « made in DGFIP ».

Mais l'essentiel pour la DG est sans doute ailleurs : remplir le tableau statistique qui lui permettra d'afficher, en 2012, que la fusion DGI/DGCP est achevée et que tout va bien !

Mais au bénéfice de qui ?...

Dans ce contexte où, à l'évidence, le décalage entre la Centrale et la réalité des services se creuse, il n'est pas étonnant de voir le directeur général, au travers du D.O.S (Document d'orientation stratégique) et de ses ateliers, venir vendre son produit et tenter (avec un succès pour le moins relatif pour l'instant), d'y associer un maximum d'agents.

Beaucoup d'effets d'annonce, beaucoup d'affichages médiatiques donc de la part du Ministre et du DG, mais un décalage énorme avec la réalité des services de bases.

Ce décalage est d'ailleurs très significatif dans notre département lourdement taxé en matière de réformes et les points à l'ordre du jour de ce CTPD en sont le reflet :

La mise en place de la DDFIP

Quand vous nous aviez convoqué le 24 septembre dernier, à un CTPD sur la DDFIP du Val de Marne, il a fallu que nous fassions respecter le calendrier fixé par la Direction Générale, avec au préalable une réunion de concertation avec les représentants des personnels.

Vous n'aviez pas, à cet instant l'accord définitif de la Mission DLU (accord arrivé le jour du groupe de travail soit le 28 septembre dernier).

Le CTPD du 24/09 n'aurait pas dû être, et ainsi, aujourd'hui, nous devrions être convoqués pour la 1^{ère} fois (et non pas une deuxième convocation).

Les OS ne boycottaient pas ce CTPD, mais en demandaient le report.

On peut également regretter que la concertation avec les agents de Créteil ait été tronquée, on parlerait plutôt d'information, au coup par coup, et souvent, il a fallu la réclamer.

Concernant les travaux, il apparaît que d'autres travaux sont prévus mais encore à l'état de projet (cf CH 2). La Direction doit donner le maximum de renseignements et de détails sur le calendrier, les aménagements prévus, les travaux envisagés, non seulement aux agents concernés, aux acteurs de la prévention mais aussi aux représentants des personnels (CTPD, CHS), et cela avant le début des travaux.

La deuxième vague de SIP

On met en place deux autres SIP sans qu'un bilan d'étape réel ne soit réalisé avec les acteurs eux-mêmes, soit les agents.

Le contenu du questionnaire, que vous nous avez transmis, est creux, vide.

A ce sujet, nous avons plusieurs questions:

- Quand vous a t-il été transmis?
- Quand l'avez-vous rédigé et qui l'a rédigé?

En ce qui nous concerne, nous avons un bilan réel sur le fonctionnement des 5 premiers SIP.

1) Sur les effectifs: bilan catastrophique

CHOISY: - 2,8 agents

IVRY SUR SEINE: - 2,8

MAISONS-ALFORT: - 4,5

NOGENT SUR MARNE: -3,2

2) Sur l'accueil: là encore, bilan catastrophique

L'accueil du public est sur tous les SIP une mission prioritaire, ce qui paraît normal pour un service public

Mais quand, le service est en sous effectif, le prioritaire devient l'enfer pour les agents.

Des tentatives d'accueil conjoint ont été vite abandonnées pour les raisons suivantes (cf VITRY):

En un mois de temps, les agents de chaque filière devaient être capables de recevoir, seuls dans un box, les redevables, aussi bien pour des questions d'assiette que de recouvrement.

Cette "polyvalence", au pas de charge, a généré de nombreux problèmes tels que, un accueil très mal maîtrisé, interrompu fréquemment pour consulter le collègue, du box d'à côté, des contribuables mécontents ...sans parler du travail supplémentaire quand l'accueil n'est pas fait correctement!

Cette idée a été un échec et par là même vite abandonnée

De plus, force est de constater, que le nombre de réceptions a fortement augmenté cette année, ce qui n'arrange pas les choses.

3) Sur les missions: Bilan catastrophique

Dans votre questionnaire sur le SIP de CHOISY, vous notez une dégradation des résultats de CSP et vous précisez que cela est la conséquence du temps passé aux formations.

Cette dégradation n'est pas seulement due aux formations mais aussi et principalement, au fait que l'accueil, dans les SIP, est assuré par une partie de l'équipe CSP, et pas seulement sur le site de CHOISY !

En conclusion, quand vous faites l'accueil, vous ne pouvez pas faire votre CSP!

L'accueil est une mission à part entière et doit être pris en considération par la Direction.

4) Sur les conditions de travail: pas de discours mais quelques morceaux choisis, des propos de nos collègues de l'ex DGI et de l'ex DGCP:

"les 3 missions (accueil, gestion, recouvrement) doivent être effectuées, mais en priorité celle de l'accueil. En réalité, on fait tout pour l'accueil, c'est une obligation; du coup, on est mobilisé en réception, et comme nous sommes déjà en sous effectif, il nous est impossible d'assurer la gestion correctement. C'est un cercle vicieux, car n'ayant pas de réponse dans les temps, les contribuables reviennent plusieurs fois, mais furieux..."

"à force de vouloir faire tout pour l'image envers le public, en négligeant les autres missions, les contribuables voient bien que c'est creux...C'est bien de vouloir être au service du public, mais encore faut-il s'en donner les moyens.. et arrêter l'hypocrisie: c'est facile et logique de se rendre compte qu'il est impossible de faire plus de travail correctement en supprimant des postes.."

"l'accueil est une mission prioritaire au détriment de la gestion courante, résultat: on croule sous le travail..."

"Beaucoup de stress et de pression: on doit être sur tous les fronts"

"Sur les plans des travaux: tout était déjà décidé et semble avoir été fait dans la précipitation, sans prise de conscience du quotidien des agents"

"Les indications données par les agents n'ont pas été suivies. Cela aurait pu éviter de fermer les box dans un 2^{ème} temps, par exemple".

"l'accueil du public est assuré au détriment du recouvrement. Les horaires variables ne sont pas respectés malgré les votes.

"mission d'accueil priorisée: assiette, CSP et recouvrement abandonnés"

« Les conditions de travail sont assez difficiles en raison des effectifs réduits. On ne peut pratiquement pas pratiquer les horaires variables. Il faut être présent pour l'accueil en box ou téléphonique à 8h30, puis se remplacer pour la pause méridienne (ne pas dépasser 45 mn), et enfin, à 16h, la journée n'est pas terminée : il faut finir les dossiers reçus en box ou au téléphone, passer les écritures, etc...)

Le travail en plateau : l'ambiance sonore est forte (téléphone, le nombre de personnes...)

Nous vous demandons, Messieurs les Présidents, de joindre la présente déclaration au procès-verbal de la séance qui sera transmis à la Direction Générale.