



LE GALERIEN

mars 2011

« Mensuel à périodicité variable de la section Union SNUI - Sud Trésor - Solidaires des Pyrénées Atlantiques »

LE RAS- LE -BOL DES AGENTS DES S.I.E....

Depuis la création des SIE en 2004 dans notre département, le climat et les conditions de travail n'ont pas cessé de s'y dégrader, et les agents sont aujourd'hui dans une telle situation de désarroi qu'il est urgent de tirer la sonnette d'alarme.

Les S.I.E ont du faire face depuis leur création à des changements d'organisation incessants, contraints, plus que choisis, par la gestion insoluble de la pénurie d'effectifs et l'entassement de tâches nouvelles.

Le recouvrement de l'Impôt sur les Sociétés, de la Taxe sur les Salaires, de la CFE, de la CVAE, de la TASCOM, les évolutions législatives importantes, l'empilement des applications informatiques, l'augmentation du volume de la réception du public, etc..., ont du être absorbés sans les effectifs supplémentaires nécessaires.

Bien au contraire, depuis 2007, les S.I.E ont perdu en 5 ans 16 emplois, soit presque 10% de leurs effectifs initiaux!!!

le constat accablant dressé par les agents n'est donc pas surprenant, dans tous les domaines:

1) applications informatiques:

- le déploiement de GESPRO, l'application de gestion des redevables professionnels conçue pour remplacer BDRP, constitue une charge de travail supplémentaire, et la phase transitoire, avant disparition totale de BDRP, dure des années. L'obligation de « validation » dans BDRP le lendemain de toute mise à jour dans GESPRO génère une perte de temps très importante, de même que les bugs fréquents, les nombreuses anomalies, ainsi que l'absence de signalisation de ces anomalies aux utilisateurs (des dizaines d'anomalies ne sont toujours pas résolues depuis des mois....).

- OPALE: la gestion de la télé-déclaration et des télé-paiements est également source d'une charge de travail supplémentaire; la baisse des seuils entraîne mécaniquement une augmentation du nombre des télé-déclarants, et, loin de constater les gains de productivité escomptés, les agents galèrent au gré des dysfonctionnements, palliant trop souvent auprès des contribuables l'impossibilité de joindre l'assistance téléphonique « spécial télé-déclaration » (plateau TOSCANE), obligés de leur demander, faute de solution, une déclaration papier, et obligés de jongler avec la remise des pénalités automatiquement appliquées par la machine pour défaut de télé-déclaration.... inextricable!!!!

- REC, l'application de recouvrement de la CFE, est lourde d'utilisation et peu conviviale, avec des codes peu lisibles. exemples: pour une consultation Alphanumérique, il ne faut pas taper REC « A », réservé aux consultations par IUC (IUC = SIRET...). il faut taper REC « C » pour une consultation... Alphanumérique! « S » pour une création de lot, « B » pour un abandon de lot, « L » pour une fin de lot, etc.....

L'application REC ne comporte pas de lien avec l'application SISPEO, qui gère les plans de règlement de la CFE, sauf en cas de paiement par prélèvement automatique, ce qui est rarement le cas.

D'une manière générale, la multiplicité des applications informatiques devient ingérable:

- il faut, par exemple, utiliser 4 applications (REC, BDRP, ILIAD, MEDOC) pour effectuer une simple remise de pénalités sur CFE.

- tout paiement de CFE est d'abord imputé par l'application REC sur les pénalités, alors que tout paiement de TVA est d'abord imputé sur les droits dans MEDOC.

- il est fréquent de se voir «éjecté » d'une application après quelques minutes, passées au téléphone avec un contribuable par exemple, ou simplement parce qu'on doit changer d'application, et de devoir donc ré-ouvrir la même application, avec saisie du mot de passe inévitable.

- certains agents n'ont toujours pas leur habilitation pour des applications pourtant nécessaires à leurs missions (exemple: application KHQ).

- certaines applications comptables sont souvent défectueuses (CADRAN, Pdf Edit).

Et la liste de tels désagréments s'allonge au fil de l'empilement des applications.....

2) réforme de l'ex-Taxe Professionnelle :

à grand renfort de communication, nos gouvernants ont célébré la « disparition » de la Taxe Professionnelle.... et les agents des S.I.E ont du « ramer » pour expliquer aux redevables son remplacement par la CFE, la CVAE, la TASCOM, l'IFER, ouf !!

- la formation des agents, limitée au visionnage d'un CD Rom et à un questionnaire individuel, a été très insuffisante pour une réforme précipitée, dont les conséquences ont été largement sous-évaluées, sur le plan législatif et sur le plan de la gestion.

- le sort des titulaires de Bénéfices Non Commerciaux, épargnés par la réforme, est appelé à évoluer. L'imposition au nom des Sociétés Civiles Professionnelles en lieu et place des associés a entraîné des mises à jour importantes de régimes, d'adresses, de valeurs locatives dans GESPRO et dans BDRP.

- l'imposition des Sociétés Civiles de Moyen, soulevée par les services, n'est toujours pas tranchée.

- L'augmentation de la Cotisation Minimum, qui concerne de très nombreux petits redevables, a été très dure à leur expliquer, surtout après les annonces des bienfaits de la réforme. De même que les évolutions liées au caractère maintenant unique des décisions d'exonérations, exonérations auparavant distinctes pour chacune des collectivités communales, départementales et régionales.

- les fiches de dégrèvements de la nouvelle CFE devaient être accompagnées de la fiche de dégrèvement de l'ancienne TP « fictive », informant le contribuable du montant du dégrèvement qui aurait été prononcé si la réforme n'avait pas été faite!!

En 2010, les S.I.E ont été inondés de notes incessantes, peu claires et parfois contradictoires sur les diverses composantes de la nouvelle Taxe et sur les modalités de son recouvrement. Le sommet des hésitations et du pilotage à vue a été atteint avec la gestion des redevables Micro ou Auto-entrepreneurs:

- initialement exonérés pendant 2 ans pour certains, ceux ayant opté pour le prélèvement libératoire de l'IR; puis exonération de 2 ans pour tous les auto-entrepreneurs; note d'explication publiée 15 jours après la date de paiement....

- consigne a été donnée aux S.I.E de cocher systématiquement dans GESPRO la case « option pour le prélèvement libératoire de l'IR » pour les auto-entrepreneurs, même à défaut d'option, pour pouvoir les repérer.
- le contentieux et les régularisations liés à ces revirements ont été très importants, et le flou permanent concernant les auto-entrepreneurs a entraîné une surcharge de travail et un stress permanent dans les S.I.E.

3) l'organisation du travail.

Les surcroûts de travail partout constatés conjugués avec la baisse des effectifs génèrent un malaise devenu insupportable dans tous les S.I.E. Les agents ressentent un profond sentiment d'abandon par une hiérarchie attachée uniquement à fournir des indicateurs présentables; ils constatent également la disparition du soutien technique qu'elle devrait leur apporter, encore davantage dans cette période de profonds changements.

- une polyvalence toujours plus élargie leur est demandée, à travers une succession de priorités incessantes. Pour reprendre l'expression de l'un d'entre eux, « ce n'est plus de la polyvalence, c'est de la poly-surveillance.... »
- l'urgence et la multiplicité des tâches à accomplir, le pilotage de plus en plus pointu et directif engendrent logiquement découragement et frustration. Notre administration est en train de mettre à mal ce qui constituait un de ses atouts indéniables: l'attachement des agents à un exercice de qualité de leurs missions.
- les agents sont maintenant au mieux désabusés, au pire écoeurés, et on constate régulièrement au sein des S.I.E des situations de souffrance qui se traduisent par des relations de travail dégradées, des arrêts de travail et des dépressions...
- face à une avalanche d'informations, de nouveautés législatives, de notes d'applications volumineuses, de questions-réponses, etc....., les agents sont trop souvent livrés à eux-même. A défaut de fiches techniques synthétiques, de réunions d'informations à l'initiative des chefs de service, chacun doit se débrouiller comme il le peut.
- on constate un désengagement total de la hiérarchie de son rôle de soutien technique, au profit délibéré d'un rôle de « manager » qui ne répond pas au besoin des agents. La mission de soutien technique a été, depuis quelques années, confiée à des « référents » ou des « sachants », pour décharger les chefs de service de cette responsabilité. Mais avec les réductions d'effectifs, le jeu des mutations, promotions, départs à la retraite,..., cette technicité s'évapore petit à petit; face à des demandes de plus en plus pressantes et pointues des contribuables, les agents ne disposent plus du soutien technique indispensable. Cette carence entraîne même parfois des prises de position différentes selon les services.
- Des traitements des dossiers, des contentieux, des défaillants sont faits de manières différentes, parfois contradictoires, par les différents S.I.E du département:
 - * les remises de pénalités sur CFE (ou autre impôt) effectuées d'office font l'objet d'un enregistrement dans ILIAD dans certains SIE et pas dans d'autres, ce qui entraîne des différences dans la lourdeur du traitement et dans l'information du contribuable.
 - * Les défaillants chroniques, ou douteux, en matière de TVA ou de résultat, sont apurés « fictivement » par des procédés différents selon les instructions des différents chefs de service, par la saisie de déclarations CA3 « néantes » fictives, de 3950 « néantes », de codification « sans suite », pour la satisfaction des sacrosaints indicateurs A06 et A08.
- les nouvelles méthodes de management ont des effets pervers qui nuisent profondément à l'ambiance de travail; pour respecter les délais, les objectifs, les indicateurs, tous les moyens sont bons:
 - * Mise en compétition des cellules et des agents.

* pressions inadmissibles concernant les congés, les temps partiels, les autorisations d'absence diverses,.... On constate de plus en plus souvent des réticences, des incitations à retirer les demandes, et même des refus à l'occasion de congés réguliers, de report de ces congés, d'absence pour formation professionnelle ou mandat particulier (mutuelle, syndicat, cantine...)

* flicage organisé et pesant des agents, à travers des outils informatiques utilisés davantage pour la surveillance de l'avancée du travail des agents que pour l'exercice des missions.

* disparition de la relation de confiance, suspicion délétère des agents, à travers par exemple les demandes de justification d'utilisation de l'application ADELIE pour tel ou tel dossier: alors qu'ils n'ont plus le temps de faire leur travail, il est demandé aux agents de justifier le travail qu'ils ont fait! Ces pratiques sont à l'opposé de ce qu'il convient de faire pour favoriser des relations de travail sereines et constructives.

4) les réponses faites aux agents:

- les difficultés évoquées par les agents sont toujours balayées au motif qu'elles seraient ponctuelles, liées à la nouveauté, et qu'elles seront forcément résolues avec le temps..... Sauf que rien ne s'arrange, qu'elles s'accumulent au fil du temps sans que personne ne prenne conscience de la gravité de la situation.

- la « solution miracle » consistant à passer de 3 IFU à 2 IFU ne peut résoudre aucun des problèmes des S.I.E, puisque effectuées, au mieux, à effectif constant. Même la difficulté de gestion de la pénurie des effectifs et des périodes d'absence des agents, quand même perceptible chez les chefs de service, ne s'est pas trouvée facilitée par ces modifications de structures (à Biarritz par exemple).

5) ce que demandent les agents:

Les agents des S.I.E demandent à leur direction de sortir de la négation des difficultés rencontrées dans leurs services, et d'accepter d'établir un constat objectif et concret de leur situation réelle.

Comme dans tous les services, la solution passe par un renforcement des effectifs des S.I.E, renforcement à la hauteur des missions qui lui sont dévolues.

Des efforts de formation doivent être faits en direction des S.I.E: chaque agent doit disposer du temps nécessaire pour se former aux nouveautés législatives et aux nouvelles applications informatiques, et ainsi contribuer au maintien d'un haut niveau de technicité des services.

Chaque agent doit aussi pouvoir bénéficier du soutien technique qu'il est en droit d'attendre de sa hiérarchie: l'élargissement de la responsabilité de la hiérarchie doit être en concordance avec l'élargissement des structures et des rémunérations induit par la fusion, et c'est loin d'être le cas . Des espaces de dialogue et d'information locaux doivent être instaurés dans tous les services, des fiches techniques synthétiques doivent être proposées aux agents chaque fois que c'est nécessaire.

Une attention particulière doit être apportée aux conditions de travail des agents dans ce contexte de changements permanents. Notre directeur Général a convenu récemment du poids excessif des indicateurs dans les méthodes de gestion des équipes et s'est engagé à réduire ce poids. Il appartient à chaque chef de service de s'emparer de cet engagement, en abandonnant toutes les formes de pressions sur les agents évoquées ci-dessus, et en s'attachant à favoriser des relations de travail saines, basées sur la confiance.

Le renforcement des effectifs passe bien entendu par des décisions politiques nationales, mais chaque service, chaque Direction doit jouer son rôle d'information du niveau hiérarchique supérieur sur la situation des services, et ainsi peser sur les décisions nationales.

On a bien constaté récemment des réactions coordonnées de contestation, jamais vues jusqu'alors, dans la haute hiérarchie de la magistrature, de la diplomatie, de la police et même de l'armée; pourquoi pas à la DGFIP?

Mais il n'est pas besoin de décision politique nationale pour restaurer dans nos S.I.E le respect, la considération, le soutien que les agents attendent.....