

SIP : BILAN DE CAMPAGNE IR / SCANNAGE DES 2042

La DGFIP s'enorgueillit d'avoir réussi la fusion. Pour Solidaires Finances Publiques, c'est loin d'être le cas. C'est pourquoi nous avons demandé avec l'intersyndicale, au Directeur Général des Finances Publiques, Bruno Bézard, un réel bilan contradictoire de la fusion comme préalable à toute reprise de discussions dans les groupes de travail « métiers » qui portent sur un projet de restructuration. Le GT campagne IR / scannage des 2042 ne s'est donc pas tenu. Voici ce que nous aurions dit au GT campagne IR /scannage des 2042 du 19 septembre si nous y avions été....

BILAN DE CAMPAGNE IR

Ce que Solidaires Finances Publiques aurait dénoncé :

- **Le décalage entre l'affichage de la DGFIP, pour laquelle l'accueil est la proue du GFU, et la réalité des services :** la tension est très vive à l'accueil, or la DGFIP veut ignorer les difficultés de tous ordres de réalisation de cette mission.

- **les agents des trésoreries sont ignorés de la DGFIP** qui les laissent à leur sort, alors même que les trésoreries font partie intégrante du GFU. L'absence de moyens humains et matériels (locaux inadaptés pour l'accueil) est criante. La participation des trésoreries de proximité à la campagne IR s'accroît pourtant : 656 000 contribuables reçus par les trésoreries en 2011 contre 504 000 en 2010.

- **Le rétrécissement du maillage territorial** qui réduit le service public de proximité rendu aux contribuables : un quart des trésoreries a été supprimé (4000 trésoreries il y a dix ans, 2800 aujourd'hui).

- **L'insuffisance des moyens humains face à une charge d'accueil de plus en plus lourde.**

5,1 millions de contribuables reçus pendant la campagne IR 2011 contre 4,7 millions en 2010 et 3,2 millions en 2002. Et aussi : 3,2 millions d'appels téléphoniques traités en 2011 contre 3,1 millions en 2010 et 2,4 millions en 2004.

- **La tension grandissante à l'accueil et la multiplication des incivilités.**

- **La dématérialisation à tous crins** et son dernier gadget, la déclaration IR par smartphone. La DGFIP tente d'occulter le besoin de contact physique et de proximité des contribuables. Pourtant, la place prise par les courriels (et le temps passé pour les traiter !) n'a pas réduit l'accueil physique bien au contraire : 102 791 courriels traités en 2011 contre 96 632 en 2010 et 32 300 en 2003.

- **L'obsession des contraintes formelles du Référentiel Marianne** qui aboutit à la surveillance des délais d'attente et du temps de réception du contribuable au détriment de l'écoute des contribuables pour la prise en compte au fond de leurs demandes.

- **L'accueil, ce n'est pas que la campagne IR, et c'est toute l'année dans les SIP comme dans les trésoreries** que la charge d'accueil progresse en assiette et en recouvrement : elle représente 15 millions de contribuables reçus par la DGFIP.

Ce que Solidaires Finances Publiques aurait revendiqué :

- Un accueil physique de proximité.

- Le maintien intégral du réseau de trésoreries en zone rurale.

- Outre les SIP, la prise en compte du rôle des agents des trésoreries au sein du GFU (effectifs, formation...).

- Un accueil technicien pour un accueil de qualité, ce qui implique une formation spécifique à la missions d'accueil en plus de la formation métier.

- Le respect des métiers à l'accueil.

- L'inscription des emplois d'accueil au Tagerfip est indispensable pour certains sites.

- La reconnaissance de la charge de travail d'accueil (tél/physique/emails) et sa traduction en termes de créations d'emplois.

- L'amélioration des conditions matérielles de l'accueil dans les SIP et trésoreries (espace, applications des règles ergonomiques dans l'aménagement des locaux, respect de la confidentialité à l'accueil par l'utilisation de boîtes fermées).

- Le respect des droits des agents à l'accueil (organisation du travail, temps de travail, rythme de travail)

- La prise en compte de la sécurité des agents à l'accueil (et le rappel de notre demande formulée au GT campagne IR du 22.11.11 de l'établissement d'un Etat des Lieux des incidents, avec analyse et propositions de l'administration).

SCANNAGE DES 2042

Ce que Solidaires Finances Publiques aurait dénoncé :

- *Nouvelle extension de la dématérialisation, le scannage des 2042 n'a d'autre objectif que de supprimer des emplois.*
- *Le scannage des 2042 rompt la chaîne de travail* : par exemple la nécessité d'opérer la mise à jour TH n'est pas prise en compte. Le scannage des 2042 est opéré isolément, sans examen global des missions du SIP, qui se trouvent sacrifiées.
- *L'externalisation de la mission de saisie des 2042.* Elle est opérée par des contractuels recrutés par une société privée (Atos Origin) sur du matériel (scanners à haut débit) appartenant à cette entreprise, avec tous les problèmes de confidentialité et de déontologie que cela génère. Seuls les locaux appartiennent à l'administration (le Centre d'encaissement de Lille).
- *Au travers de cette expérimentation de scannage, l'administration a perdu la maîtrise de la mission.* Elle n'a pu que constater l'échec du scannage en bout de course.
- *Les agents des SIP et trésoreries des départements expérimentateurs, en particulier les agents d'accueil, ne doivent pas faire les frais du mécontentement des contribuables cet automne* (avis d'imposition en retard, contentieux dû à une saisie hâtive dans un calendrier contraint, etc), ce que nous avons souligné dans une lettre adressée au DG le 2 juillet 2012.

Ce que Solidaires Finances Publiques aurait revendiqué :

- La chaîne de travail du SIP doit être examinée dans son intégralité dans le but d'améliorer l'exercice de ses missions au sein de la DGFIP.
- La question des moyens alloués aux SIP, notamment en personnel, doit être réévaluée à la hausse au regard de l'exercice de ses missions pour un service public de qualité.
- La DGFIP doit conserver en son sein l'exécution de toutes les tâches concourant à ses missions, sans exception. Elle doit donc renoncer à toute forme d'externalisation. Cela s'applique au scannage des 2042.
- L'administration doit recourir à la compétence de son propre personnel (en qualité de fonctionnaire titulaire), qu'il s'agisse du personnel informaticien ou du personnel administratif. Solidaires Finances Publiques rappelle à la DGFIP que le statut général de la fonction publique de son propre personnel apporte des garanties de déontologie et de compétence professionnelle au service de l'Etat.
- L'administration doit stopper définitivement l'expérimentation du scannage des 2042 et renoncer à sa généralisation, compte tenu de son échec patent sur tous les plans. Aucune autre expérimentation de scannage ne doit être à nouveau tentée.

Pour Solidaires Finances Publiques, le constat est clair : l'usager est davantage le prétexte à des restructurations de tous ordres que véritablement au centre des préoccupations de l'administration, lesquelles sont ailleurs : l'exécution de la commande politique de recherche d'économies budgétaires et de suppressions d'emplois. La quête de (pseudo) gains de productivité via les restructurations et la dématérialisation est ainsi devenue l'obsession de l'administration. Le service public devient une préoccupation secondaire.