

COMPTE RENDU DU GROUPE DE TRAVAIL "SPL" SUR LES RECETTES NON FISCALES (RNF) DU 7 SEPTEMBRE 2017

« PROJET CONTRE PROJET »

L'administration s'enferme dans ses projets de restructuration sans discuter ou même n'envisager le moindre projet alternatif raisonnable.

Ce groupe de travail (GT) était strictement informatif.

La Direction a donc exposé son projet de réorganisation dans une optique assumée de réduire les emplois et faire des économies en regroupant les pôles de recettes non fiscales.

Ces pôles sont chargés de recouvrer plus de 400 recettes non fiscales, comme par exemple la taxe d'aménagement, la taxe sur les véhicules les plus polluants, les indus Louvois ou encore la redevance sur l'archéologie préventive.

La CGT Finances Publiques pense qu'il y avait la possibilité de développer un vrai projet alternatif axé notamment autour d'une refonte de l'application REP (qui gère les RNF). Ce projet, abordé dès la déclaration liminaire de la CGT et déjà évoqué en CTR, présentait l'avantage d'être plus respectueux à la fois des agents et des usagers dans un cadre de vraie avancée du Service Public. Le projet de la CGT est emprunt de bon sens pour qui travaille sur les RNF.

Il privilégie une vraie proximité avec l'ordonnateur, ce qui assure une meilleure connaissance de ses problématique au plan local, aidé par une application rénovée (interface des écrans modernisée, gestion révisée des courriers NPAI, gestion revue des codes action comme les empêchements, extractions de tableaux chiffrés plus exploitables...)

A l'opposé, l'administration a privilégié une fois de plus les regroupements de structures pour effectuer des économies, permettre des suppressions d'emplois, tout en dégradant les conditions de travail par le maintien de l'application REP, obsolète et anti-ergonomique.

I - DECLARATION LIMINAIRE

Monsieur le président,

Ce groupe de travail originairement prévu au premier semestre a été reporté au cours de cette rentrée pour préciser les contours et motifs de la réforme envisagée.

En particulier, cette nouvelle organisation a été proposée à la discussion – enfin – au CTR le 06 juillet 2017 en préalable.

Mais il convient de souligner, et c'est de mauvais augure, que l'expérimentation du nouveau dispositif a déjà commencé dans deux départements :

- Le Morbihan
- La Saône-et-Loire

Il reflète pour nous une volonté encore une fois affirmée de la direction de passer en force, ce GT constituant enfin en quelque sorte un point d'étape de la réforme imposée.

Suis-nous sur facebook ou twitter :

<https://www.facebook.com/cgt.finpub/>

(CGT Finances Publiques)

https://twitter.com/cgt_finpub

(synd. Nat. CGT Finances Publiques)



A - Un projet de l'administration ficelé qui regroupe les services, supprime les emplois et dégrade les conditions de travail

Alors que la Taxe d'aménagement qui remplace la taxe locale d'équipement depuis 2012 est recouvrée par le service des produits divers, les retards accumulés en matière de traitement des dossiers a généré en 2014 et 2015 une croissance importante des prises en charge.

Votre document de présentation précise que les ordonnateurs de l'Etat ont émis en 2016 pour :

- 1,2 millions de titres .
- 16,2 milliards d'euros de prises en charge.

Or, vos propres chiffres en annexe font bien état de :

- 1,22 millions de titres .
- mais pour seulement 5,8 milliards de prises en charge.

Ces chiffres (sans doute pour 2017) reflètent-t-ils une explosion des titres, avec la surcharge de travail afférente ?
Ou bien une baisse significative des montants de prises en charges, qui sont encore loin d'atteindre la moitié des montants de 2016, même à la moitié de l'année ?

Il est de toute manière pour le moins délicat de tirer un bilan de ces chiffres.

En tout état de cause, il faut prendre acte de la volonté de l'administration de passer en force sur une réforme dont les répercussions (finalités) seront au moins doubles :

1. La logique d'un regroupement encore une fois affirmée en réduisant le nombre de centres marquera un abandon territorial de la présence du service public et vise à des suppressions d'emplois en matière de recettes non fiscales ;

2. La spécialisation du travail des agents entraînera une monotonie accrue du travail qui constituera déjà aussi un début de forme de travail à la chaîne avec les conditions de travail connues qui lui sont liées.

En corollaire, se pose en plus la question de la gestion des stocks dans les services abandonnés, car le basculement des prescriptions de 30 à 5 ans dans ces services laissent encore le souvenir déplorable des conditions de travail dégradée que cela engendré.

D'autres questions peuvent également se poser, comme l'impossibilité de payer en espèce à certaines caisses alors même que la nature des recettes non fiscales s'y prête plus particulièrement.

B - Un projet de la CGT qui, en rénovant l'outil de travail, pérennise le service public et améliore les conditions de travail

Or, la CGT refuse cette logique strictement organisationnelle uniquement axée sur la volonté de réduire les emplois.

Elle revendique au contraire un projet fondé sur l'amélioration des conditions de travail et axé sur les moyens qui lui sont dévolus.

Ainsi, la réforme proposée oublie totalement et volontairement l'application REP qui fait pourtant l'unanimité contre elle.

Elle est pourtant un pilier de l'activité des RNF, et en cela, la structure. Datant de 1983, il n'est à aucun moment question de la moderniser.

REP ne permet pourtant que des extractions en PDF (ce qui est aujourd'hui impensable pour une application visant à travailler sur des données) et elle ne permet même pas de regrouper les dettes d'un redevable sur un même dossier.

Il n'existe pas plus de modèle de courrier dédié aux courriers émanant des RNF.

En revanche, la codification (suivant les différents débiteurs privés ou publics) que doivent utiliser les agents a alourdi leur travail.

Il est donc grand temps de s'occuper des conditions de travail des agents à travers leur outil, ce qui au demeurant ne pourra qu'améliorer les performances des services dévolus aux recettes non fiscales.

De la même manière, la CGT Finances Publiques note également l'extrême lourdeur de la gestion des courriers NPAI. Leur codification informatique par la succession d'écrans, nécessitant de repasser par les menus constituent une perte de temps indéniable. Qu'attend-t-on pour changer ces constatations unanimes ?

La CGT Finances Publiques a donc raison de s'inquiéter et pose la question du devenir réel des recettes non fiscales. C'est bien projet contre projet que se pose la question, et la CGT Finances Publiques milite pour des outils modernes utiles au plus grand nombre, dans une véritable optique de service publique.

Alors qu'à la DGFIP l'ensemble des missions a vu évoluer souvent de façon chaotique l'ensemble des applications métier l'application REP est laissée à l'abandon !

Cette situation, au-delà du mépris clairement exprimé pour la mission et les agents qui y participent, semble dissimuler un abandon ou un transfert de mission à cours ou moyen termes.

II - Un GT qui ne pose des questions qu'autour des restructurations

Ce GT était initialement programmé le 30 mai et avait été reporté. Mais ce n'est pas le CTR du 6 juillet (qui avait porté la question des RNF à l'ordre du jour) qui a permis à l'administration « d'améliorer » sa copie.

En premier lieu nous avons rappelé que Clermont-Ferrand était déjà site d'expérimentation de CSP pour les RNF en amont de la prise en charge du comptable.

Il n'en est fait aucun écho par la direction.

En second lieu, chacun s'accorde à évoquer les déficiences de l'application REP, principal outil de travail des agents. Le nom de l'application n'est même évoqué (ni même cité) dans tout le document.

Enfin, nous avons mis en avant des contradictions concernant les chiffres même cités dans le document du GT. L'administration admet que ce sont là des erreurs dans les reports de chiffres selon si on prend en compte les factures au comptant.

De manière tout à fait symétrique, la CGT se plaint qu'aucune discussion ou prise en compte n'est faite sur un vrai projet alternatif pourtant possible. Le sujet central de l'application REP est pourtant difficile à éviter, mais la direction s'y emploie avec constance.

Pour la CGT, l'aspect applicatif, cœur des conditions de travail des agents, « n'entre pas dans la problématique de la direction ». De ce fait, la direction est accusée de ne pas tenir vraiment compte du travail des agents et encore moins de leurs conditions de travail.

Cela est étayé par des discussions et des questions qui restent sans réponses.

La direction assume et affiche ouvertement ainsi ses choix de restructuration et de fermeture des services de RNF, même si elle affirme ne pas avoir « d'obsession à la concentration » (sic).

De plus :

- L'administration refuse de communiquer la liste des 10 centres spécialisés sur la fiscalité de l'aménagement sous prétexte que ce choix n'est pas encore validé et que la primeur en reviendra aux directeurs locaux (il est acquis cependant qu'il n'y aura plus aucun service de RNF en Corse).
- Elle ne peut pas répondre sur les inquiétudes concernant le comptable centralisateur et le comptable de recouvrement sous prétexte que la Cour des Comptes n'a pas encore tranché la question.

Dans ces conditions, il devient difficile d'accréditer l'idée que le souci des agents est une préoccupation de la direction, ou même que ce GT n'a pas lieu que pour la forme face à un projet de pure restructuration construit unilatéralement.

Comme d'habitude, la direction se défend avec les arguments traditionnels allégués dans le cadre des restructurations :

- elle affirme l'avantage de la spécialisation qui engendrera un interlocuteur unique dans les centres (car la distinction entre comptable de la prise en charge et celui du recouvrement est jugé peu efficace).
- elle va jusqu'à mettre en avant le peu d'intérêt de certaines tâches dans les services qui disparaîtront.

Cependant, l'administration nie l'éloignement géographique des nouveaux centres des préoccupations locales des ordonnateurs.

Quant à l'impact sur les conditions de travail des agents (monotonie, travail à la chaîne, ergonomie désastreuse de REP), il est totalement et opportunément oublié.

- Pour ce qui est du redevable, elle met en avant que ce dernier est souvent en train de fuir, a déménagé ou a même des contacts limités avec les services.

Jamais la notion de service public, de proximité pour le paiement, surtout en numéraire n'est vraiment évoquée. Pour les militaires (qui ne font pas partie de la population décrite par la direction), les indus Louvois (dont le logiciel issu du privé est un fiasco retentissant) seront traités par un centre en Moselle. La DGFIP semble oublier opportunément ses engagements en matière d'accueil du public et tout particulièrement la notion de proximité nécessaire à cette mission.

Pourtant, la direction ne pouvait pas nier les faiblesses de son projet. Au-delà des questions de proximité, de Service Public, et de conditions de travail, la question de la qualité de l'outil de travail ne pouvait pas être passée sous silence.

Unaniment décrié (cf *la déclaration liminaire de la CGT*), la direction a dû concéder que l'application REP, écrite en COBOL resterait l'outil principal de travail pour les RNF.

Ne pouvant nier que cet outil informatique est à la fois chronophage et obsolète, la direction affirme avoir 5 ans d'évolution devant elle avec deux rédacteurs travaillant à temps plein sur le logiciel.

La CGT Finance Publiques démontre que ces arguments ne tiennent pas : On peut très bien concevoir tout un logiciel avec deux rédacteurs. De plus nombre de logiciels écrits en COBOL et opérationnel dans le réseau ne cumule nullement les inconvénients de REP : ainsi par exemple RAR permet de regrouper toutes les dettes sur le compte d'un même contribuable.

Ce qu'il faut comprendre, c'est que le coût (pas forcément très élevé) d'une refonte ou d'une réécriture de REP ne semble pas avoir été envisagé. Même modique, la question du prix semble être la raison de son désintérêt de l'application.

Pourtant, tous les utilisateurs de REP comprendront que cette demande de la CGT FIP est indispensable pour améliorer les conditions de travail des agents et améliorer sinon sauver la mission. Ceci sachant que ces améliorations permettraient aussi des gains de traitement et améliorer considérablement le recouvrement des recettes des RNF.

Ce projet est écarté par la direction et n'entre même pas dans son questionnement.

C'est INACCEPTABLE !

Pour se dédouaner, l'administration demande qu'elle soit informée de tous dysfonctionnements de REP pour pouvoir les améliorer. Il est temps !

Mais cela ne doit pas cacher les véritables raisons de cette faillite. On nous avoue que REP n'est pas conçu à la base pour un fonctionnement optimal et que les services informatiques n'ont pas mission de pouvoir refonder le logiciel.

La conclusion est toute simple : les agents des RNF vont devoir effectuer un travail à la chaîne avec un outil d'un autre monde, obsolète et non ergonomique.

In fine, l'administration enfonce le clou en écartant certaines possibilités d'amélioration comme l'ouverture de WIFIP pour lequel elle se montre dubitative (problème de modérateur et de circulation d'informations non maîtrisée) alors qu'elle le propose sur les autres missions). Mépris ou absence d'investissement sur une mission que la DGFIP doit abandonner ?

Nous ne pouvons que constater son refus de tout compromis ou de projet alternatif alors qu'on entend déclarer que le CTR de clôture sera peut-être complété d'un GT de suivi avec la présence du service des ressources humaines ?

L'humain passera toujours après les structures pour la direction. Sa doctrine des réformes structurelles se moque du coût humain et social de cette mission à part entière de la DGFIP...