

LA CRÉATION DE LA DGFIP : QUEL BILAN POUR LES COMPTABLES ?

Lorsque le Directeur Général présente la création de la DGFIP comme un succès total, il est totalement dans son rôle, même si l'abus de méthode Coué peut être dangereux. Au vu des orientations arrêtées par Eric Woerth en 2007, à savoir créer les SIP et les DLU, organiser l'accueil fiscal de proximité et unifier les statuts des personnels, le calendrier a été respecté et les objectifs atteints.

Pendant la création d'un monstre administratif comme la DGFIP, qui représente aujourd'hui 80 % des effectifs des ministères économiques et financiers, a eu trois conséquences : attiser les jalousies d'une partie des hauts fonctionnaires d'État, exposer à la lumière les défauts de la structure et bouleverser la culture comptable.

Motivés par les deux premiers points, les juges financiers se sont spécialisés dans l'auscultation de la DGFIP et, tout en relevant les points positifs liés à la création de cette administration, les ont aussitôt contrebalancés tant par de nouvelles prescriptions pour diminuer ses coûts, par exemple en favorisant les structures régionales voire interrégionales, mais aussi en critiquant son efficacité sur certaines missions, comme le contrôle fiscal ou les relations avec les usagers.

La réunion, par le Directeur Général et par vagues « fonctionnelles », des comptables des Finances Publiques, au cours des dernières semaines, illustre le dernier point.

Ce bouleversement de la culture comptable apparaît nettement lorsque l'on mesure le décalage entre le discours du Directeur Général, qui réaffirme que les comptables ont une position centrale au sein du réseau déconcentré de la DGFIP, et l'attitude de trop nombreuses directions locales qui ne veulent pas les considérer autrement que comme des chefs de services.

Au mieux, si elles veulent bien admettre qu'elles sont responsables, elles ont une difficulté culturelle à leur reconnaître une spécificité liée à cette responsabilité personnelle et pécuniaire (RPP). À tel point qu'il faut des circulaires du Directeur Général pour définir le rôle du comptable dans la gestion des SIP, par exemple, tant elles sont réticentes, quand elles ne sont pas opposées, à laisser au comptable l'initiative de l'organisation de l'activité de ses collaborateurs, voire, parfois, de le voir piloter la dite activité sur toutes les missions, quelle que soit la filière d'origine du comptable.

Paradoxalement, les directions locales tout en reconnaissant, certes avec beaucoup de circonvolutions, l'augmentation des contraintes pesant sur la gestion au quotidien des postes comptables, exigent toujours plus d'arbitrages de la part du chef de poste pour que soient atteints les objectifs avec toujours moins de collaborateurs.

Alors que les effets de la réforme de la RPP des comptables vont augmenter leurs mises en cause, et que les arbitrages quotidiens deviennent plus prégnants, ces mauvais errements plaident pour laisser plus « d'autonomie » aux comptables face aux exigences de leur fonction et, plus globalement, pour bâtir une image d'efficacité des comptables de la DGFIP, tant vis à vis de nos partenaires que des usagers.

Si le comptable est le socle de la DGFIP, donnons lui les moyens de l'assumer. Le Syndicat **FO-DGFIP** demande au Directeur Général de mettre la pratique locale en accord avec ses annonces.

**L'ABUS DE
MÉTHODE COUÉ
PEUT ÊTRE
DANGEREUX**

Jy Brun

Secrétaire Général

L'ACCUEIL «GRAND SITE» VU PAR UN COMPTABLE :

GRANDES AMBITIONS MAIS PETITS MOYENS

Mesure emblématique de la fusion dont il devait constituer la vitrine, le Guichet Fiscal Unique met chaque jour davantage en lumière les difficultés de la mission d'accueil du public sous l'effet conjugué de l'insuffisance des moyens et du fort accroissement de la fréquentation. Cette situation est plus vive encore dans les grand sites où l'on a concentré à l'excès les flux de population sur un faible nombre d'implantations au mépris de la qualité de service et des conditions de travail des agents.

Mesure emblématique de la fusion DGI/DGCP, le guichet Fiscal Unique a été rapidement déployé dans tous les départements. Il se décline schématiquement sous deux formes, l'accueil unique assiette/recouvrement dans les SIP et la prise en compte d'une demande d'un usager dans une trésorerie de proximité pour le compte d'un SIP ou inversement.

L'ambition de la DGFIP est qu'avec un seul point d'entrée, un usager puisse voir sa demande prise en compte, traitée ou transmise. Pour assurer ce service public qu'elle souhaite de qualité, elle compte sur une des composantes fortes de notre administration: le maillage territorial.

Plus de trois ans après son lancement et au-delà de l'autosatisfaction de notre Direction Générale, le vécu quotidien dans les services nous permet de tirer un premier bilan.

C'est l'objet de ce témoignage qui ne concerne que l'accueil dans les SIP géré en mode «grand site», c'est à dire un accueil commun à plusieurs SIP logés dans un même bâtiment.

Il se compose d'une équipe dédiée commune assiette – recouvrement, avec des agents polyvalents et d'une caisse commune. C'est le comptable gérant le SIP le plus important qui a la responsabilité de cette équipe.

La mise en place de cet accueil s'est faite à la hussarde en faisant fi des conséquences néfastes quelle engendrerait immanquablement dans les services .

Dans les communes où coexistaient une trésorerie mixte et un CDI, on a amputé la trésorerie qui a perdu la prise en charge et le recouvrement de l'impôt au profit du SIP créé. La conséquence prévue et dénoncée immédiatement par **FO-DGFIP** ne s'est pas faite attendre. Des trésoreries (RP ou TP), souvent localisées dans des Sous-Préfectures, se sont retrouvées au final plus qu'avec 3 ou 4 agents, laissant planer un doute sur leur viabilité ou

celle des postes comptables aux alentours. La Direction recréait de «petits» postes comptables alors que durant plus d'une décennie elle justifiait les fermetures par le manque de viabilité au regard des effectifs.

La création des accueils communs, c'est à dire d'un nouveau service, s'est faite bien sûr sans moyens supplémentaires, leurs effectifs ayant été puisés dans les services gestionnaires des SIP.

Par volonté délibérée ou plus grave encore par méconnaissance de la réalité du terrain, nos directions locales ont voulu nous faire croire que la création d'un accueil commun diminuerait la fréquentation de 30 %. Or, comme le dénonçait **FO-DGFIP**, 1+1 n'est pas égal à 0,7. Les chiffres sont têtus. Au niveau national, l'augmenta-

tion de la fréquentation dépasse les 15% et dans certains sites, ils croissent de plus de 30 %. 1+1 = 1,15 ou 1,30 par endroit.

Les errements du passé continuent, on supprime les personnels avant que les gains de productivité supposés soient avérés. Notre administration désormais avoue que les gains de productivité ne compense que 20 % des suppressions d'emplois. Aux agents sur le terrain de se débrouiller.

**L'ACCUEIL : UNE
PRIORITÉ DONT
LE COÛT EST
PAYÉ «CASH»
PAR LES AGENTS**

Les Conclusions de cette mise en place sont :

- Fragilisation du réseau (même si la DGFIP s'en défend)
- Augmentation de la charge du travail avec baisse des effectifs.

L'accueil est une priorité, dicit P. PARINI, et doit être exemplaire. Certes, mais il a un coût, payé cash par les agents. Deux ans après son lancement, on voit bien que son fonctionnement se fait au détriment des secteurs des SIP que l'on nomme par le terme barbare de «back office». En effet, dans les communes plus importantes, les SIP

ont été adossés aux CDI existants et la trésorerie spécialisée impôt s'est vue éclatée en autant de SIP générant des secteurs recouvrement à 3, 4 ou 5 agents devenus par la force des choses polyvalents. Une trésorerie éclatée signifie que l'on passe d'une DDR3, d'une lecture du BODACC, d'un agent aux chèques.....à 2, 3, 4....., sans qu'aucune direction ne s'en émeuve. Au contraire, les objectifs sont restés les mêmes, contrôles internes en plus.

Pour bien comprendre les problèmes, voyons comment fonctionne un accueil de type «grand site»

Il se compose d'une équipe dédiée constituée d'agents polyvalents, c'est à dire qu'ils peuvent intervenir aussi bien sur des questions d'assiette que de recouvrement. Ils ont reçu une formation éphémère et incomplète qui est loin de leur permettre de répondre aux questions diverses et variées des usagers. Avec la forte affluence que nous connaissons aux guichets, il leur est impossible de prolonger la formation théorique par une vraie formation pratique sur site. C'est donc au coup par coup et de manière non satisfaisante qu'ils continuent peu ou prou à s'initier aux métiers de l'autre filière.

Le degré des réponses apportées sont régies par un protocole rédigé et signé par les responsables des SIP. Il définit par exemple le seuil et le nombre de mensualités maximum qu'il est possible d'attribuer par délai....

En période de pointe ou de congés, les agents dédiés à l'accueil ne sont pas en nombre suffisant pour absorber l'afflux des usagers. L'adjoint chargé de l'accueil fait alors appel aux renforts, c'est à dire aux agents travaillant dans les services de gestion des SIP. Mais ces personnels sont tenus au respect des métiers, c'est-à-dire que les agents de la filière fiscale ne pourront prendre en charge que des demandes portant sur l'assiette et ceux de la filière gestion publique celles portant sur le recouvrement.

Ce renfort se fait selon deux plannings: un pour l'assiette et un pour le recouvrement. Chaque agent sait quand son secteur est susceptible d'intervenir à l'accueil.

C'est là que les problèmes commencent.

Les services assiette et recouvrement des SIP connaissent, comme tous les services de la DGFIP des problèmes d'effectifs. Moins nombreux pour assurer leurs tâches traditionnelles, ils rechignent de plus en plus à aller renforcer l'accueil car lorsqu'ils retournent dans leur secteur, le travail s'est accumulé. En fait, le retard s'est accru.

Compte tenu de la taille des équipes, il arrive que des secteurs entiers soient vidés pour renforcer l'accueil et pour les petites structures (secteur recouvrement notamment), il est parfois impossible de détacher une personne à l'accueil. La tension monte entre les agents de l'équipe dédiée accueil et les agents des SIP et entre les responsables des SIP. Le tout est aggravé par la montée de l'agressivité des usagers.

Sans revenir sur le rapport accablant de la Cour des Comptes de février 2012, il est évident que tel que défini par la Direction Générale, et après trois ans de fonctionnement, l'accueil de type «grand site» montre ses limites et fait germer de grandes difficultés qui ne seront pas sans conséquences sur les agents, la qualité du travail et donc le service rendu aux usagers.

- Les agents : dans leur très grande majorité sérieux et consciencieux, il se découragent devant les retards accumulés ou les dossiers traités à la va-vite. Plus grave, ce sont les relations entre les équipes qui se dégradent.

- La qualité du travail : sollicités pour renforcer l'accueil prioritaire, les personnels ne peuvent plus assurer correctement leurs missions, d'où une baisse sensible du CSP, une fiabilisation des états civils laissés en jachère, une mise à jour TH moins rigoureuse, des côtes apurées et non recouvrées...

- Les usagers : ils font souvent les frais de ces dysfonctionnements qui génèrent plus de réclamations, d'appels téléphoniques, de courriels et bien entendu de fréquentation de l'accueil.

Il est temps que la Direction Générale prenne enfin l'exacte mesure de la catastrophe annoncée et comprenne que les seuls effectifs des équipes dédiées accueil des SIP ne peuvent assurer cette nouvelle charge de travail surtout en périodes de pointes qui, compte tenu des calendriers assiette et recouvrement, couvrent pratiquement l'année.

Il est temps de redéfinir les missions de l'accueil et son fonctionnement même : quels types de documents fournit-on et dans quelles conditions ? L'amplitude actuelle d'ouverture au public est-elle adaptée à nos moyens ?

Il est temps d'étudier avec nos principaux partenaires (CAF, Pôle emploi, Conseils généraux) des nouvelles modalités d'échange de documents et de laisser de la souplesse et de la réactivité aux comptables des SIP et responsables de l'accueil.

Il est temps d'accepter que cette nouvelle mission s'accompagne de moyens nouveaux en emplois et en outils informatiques unifiés et efficaces.

APRÈS 3 ANS DE FONCTIONNEMENT L'ACCUEIL DE TYPE «GRAND SITE» MONTRE SES LIMITES

En bref ...

STO

Les comptables bientôt réquisitionnés par les préfets ? : Un des candidats qualifiés pour le second tour de l'élection présidentielle, prévoit en effet de positionner le préfet comme seul directeur général des services de l'État dans le département.

BANQUE PUBLIQUE

A quand les premiers prêts de la future banque publique ?

La CDC et la banque postale ont repris DEXIA et prévoient de prêter aux collectivités locales 6 milliards d'euros par an. En 2012 une première enveloppe de 2 milliards est disponible depuis début avril. Il faut rappeler que le besoin de financement bancaire des collectivités locales et hôpitaux est estimé entre 15 et 22 milliards d'euros.

BUDGET ANNEXE

Obligation de budget annexe pour la gestion des déchets : Un avis du Conseil d'État, en date du 10 avril 2012, préconise la création d'un budget annexe quand le service est financé par une redevance d'enlèvement des ordures ménagères. Il est de

ce fait qualifié de SPIC avec création obligatoire de budget annexe. Si des communes et leurs intercommunalités ont mis en place une TEOM pour financer à minima la collecte des déchets ménagers doivent élaborer un document spécial, annexé aux documents budgétaires pour retracer tant le produit de la taxe que les dépenses sans pour autant créer un budget annexe.

HARMONISATION Responsabilité personnelle et pécuniaire des comptables de SIE :

Depuis le 01/01/2012, les comptables de SIE voient leur RPP alignée sur celle des comptables de SIP ou PRS en tant que comptable secondaire dont la RPP ne peut pas être directement mise en jeu par le juge des comptes.

CHORUS

Le coût des bugs de Chorus Compta : De source interne à l'AIFE, qui gère Chorus en interministériel, l'impact du déploiement de Chorus comptabilité État, sur les postes comptables se mesure en terme de perte de productivité à + 0,8 ETP pour un SIP et + 0,5 ETP pour les autres trésoreries.

REMUNERATIONS ACCESSOIRES

Rémunérations accessoires des comptables : Lors du groupe de travail du 12 avril le SNUI a tenté à nouveau de ne plus lier l'ACF à l'importance du poste comptable. **F.O.-DGFIP** a obtenu que la DG confirme ce lien entre rémunération accessoire et classement du poste comptable.

SILENCE RADIO

Pas de réponse de la DGFIP :

Les comptables attendent toujours la solution pour se faire réquisitionner valablement par un ordonnateur, sur une partie d'un mandat collectif de paye par exemple, sachant qu'il n'est pas possible dans Hélios de faire une suspension partielle.

ENCADREMENT

Encadrement des postes comptables et classement SPF :

Une discussion est en cours pour affiner la nature et la pondération des 3 critères permettant de déterminer le nombre d'adjoints attachés à un poste comptable. La prochaine réunion prévue le 2 mai sera aussi l'occasion de terminer les travaux sur le classement des services

de publicité foncière notamment sur le sujet de la redistribution des 200 indices avec une répartition entre gestion fiscale et publique.

T.V.A. Recouvrement de la TVA :

La Cour de Comptes préconise le transfert du recouvrement de toute la TVA aux comptables des SIE. Actuellement la Direction Générale des Douanes en assure une partie avec le concours de 650 agents.

ARLÉSIENNE

Indemnité de conseil pour les comptables hospitaliers : Le décret d'application attendu depuis le dernier trimestre 2011, n'est toujours pas publié !

FUSION ET ELUS LOCAUX

L'avis des élus locaux sur la fusion DGFIP : De plus en plus d'élus pensent et expriment que la fusion n'a pas amélioré bien au contraire le niveau de service rendus par la DGFIP. Selon une étude BVA, 63% jugent que la fusion n'a rien changé et 18 % estiment même qu'elle a dégradé la qualité de service. Les services FDL sont souvent la cible des ressentiments des élus.

Bulletin de Contact

Cliquez ICI → ● Je souhaite adhérer à **F.O.-DGFIP**

Cliquez ICI → ● Je souhaite seulement être inscrit sur la liste de diffusion de **F.O.-DGFIP**

Cliquez ICI → ● Non adhérent, Je ne souhaite plus recevoir la newsletter de **F.O.-DGFIP**