



**Spécial**

# ***Révision Générale des Missions de l'Etat***

**ACCUEIL «PLURIEL»**

**DÉMATÉRIALISATION**

**CIVISME FISCAL**

Supplément au Syndicaliste F.O.-DGFIP N°22 - CPPAP 0519S06593  
Directrice de la publication : Hélène FAUVEL

**R.G.M.E.**

# **RÉVISION GÉNÉRALE DÉMISSION DE L'ÉTAT**

**L**e 15 décembre 2014, lors d'une première réunion consacrée à la révision générale des missions de l'Etat (RGME), le Directeur Général avait tenu des propos se voulant rassurants sur le devenir des missions de la DGFIP.

Il nous avait en effet indiqué que l'abandon de missions n'était pas à l'ordre du jour mais qu'il fallait néanmoins s'interroger sur notre manière de les exercer afin d'en tirer des enseignements permettant, de son point de vue, une plus grande efficacité.

Afin d'alimenter les futurs échanges avec les représentants du personnel, il avait ainsi proposé de nous rencontrer sur trois thèmes : accueil pluriel, dématérialisation et civisme fiscal dans le cadre de groupes de travail qu'il présiderait lui même.

Ces trois groupes de travail se sont tenus les 19 et 23 janvier et

le 10 février. Au fur et à mesure de l'avancement des discussions, il est devenu de plus en plus évident que, dans le cadre de la stratégie de la DGFIP, ces trois thèmes étaient étroitement liés.

## **UN SEUL LEITMOTIV**

Il faut bien constater, au travers de ces trois thèmes que sont les différentes formes d'accueil, la dématérialisation ou le civisme fiscal, qu'un seul leitmotiv se répète dans tous les documents de travail : **comment la DGFIP peut-elle continuer à exercer toutes ses missions dans un contexte permanent de suppressions d'emplois ?**

Ainsi, s'agissant de l'accueil dit pluriel, les nombreuses comparaisons avec d'autres pays ou avec des opérateurs publics, tendent toutes à démontrer que l'accueil physique n'est pas obligatoire-

ment nécessaire. Il conviendrait plutôt de proposer aux usagers et contribuables d'autres canaux d'accès au service public et d'en faire la promotion auprès d'eux.

Pour ce qui concerne la dématérialisation, les mêmes causes produisant les mêmes effets, la Direction Générale avait également produits des comparaisons similaires dans les documents de travail.

De son côté, le groupe de travail civisme fiscal a donné lieu à avalanche de chiffres : taux de dépôt des déclarations de revenus , taux de recouvrement à l'échéance, au 31 décembre de l'année N, etc.

En première lecture, ces chiffres apparaissent plutôt bons et auraient tendance à démontrer que la DGFIP serait encore susceptible de supporter de nouvelles suppressions d'emplois sans que sa capacité à obtenir des résultats ne soit obérée.

La délégation **F.O.-DGFIP** n'a pas manqué de le faire observer au Directeur Général, tout en lui rappelant le prix payé par les personnels en terme de dégradation des conditions de travail.

## **DES COMPARAISONS BIAISÉES**

Au cours des discussions, **F.O.-DGFIP** a dénoncé le caractère biaisé des comparaisons proposées qui concernent des pays tantôt beaucoup plus fortement urbanisés tantôt moins peuplés ou moins étendus (Allemagne, Pays Bas, Royaume Uni) et des opérateurs publics ou privés qui offrent un service en échange de paiement ou une prestation précise.

Quant à rendre obligatoire la déclaration des revenus en ligne, **F.O.-DGFIP** a clairement déclaré ne pas partager les analyses du Directeur Général pour des raisons liées au principe d'égalité d'accès à l'administration fiscale et financière.

La délégation **F.O.-DGFIP** a rappelé que la relation avec notre administration n'est pas optionnelle mais bel et bien obligatoire pour nos concitoyens qui ne reçoivent aucune contrepartie précisément identifiable en échange de leurs impôts et que, en conséquence, les services des Finances

Publiques ne sauraient obéir à une logique marchande.

D'après le Directeur Général, qui a confirmé en séance avoir proposé au Ministre de rendre obligatoire la déclaration en ligne, il pourrait y avoir des exceptions. Il n'est toutefois pas allé jusqu'à nous dire comment avec précision mais nous avons compris que les agents d'accueil aideraient les contribuables au guichet sur des ordinateurs dédiés ou qu'en-core moyennant autorisation de la CNIL et du contribuable, les agents de la DGFIP pourraient les aider à distance.

## **DES QUESTIONS RESTÉES SANS RÉPONSES**

Nos questions sur les effectifs et la formation nécessaires pour une telle ambition sont restées sans réponses. Selon le Directeur Général, les services en ligne constituent une des pistes pour faciliter la vie des usagers et la dématérialisation est l'une des voies pour permettre aux personnels de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. C'est oublier un peu vite que la vérité

des uns n'est pas toujours celles des autres.

Pour **F.O.-DGFIP** beaucoup de nos concitoyens ne maîtrisent pas l'outil informatique, tous les foyers ne sont pas équipés d'un ordinateur et d'un abonnement Internet et certains zones rurales présentent des trous dans la couverture des services en ligne, c'est ce que l'on appelle la fracture numérique.

S'agissant du civisme fiscal, si l'on s'en tient au grands principes, les propositions du Directeur Général ne peuvent que rencontrer l'assentiment d'un agent des Finances normalement constitué. Quoi de plus consensuel en effet, que l'idée de faciliter la vie aux contribuables honnêtes pour concentrer notre action offensive sur les fraudeurs ? Malheureusement ou évidemment, le consensus ne résiste pas à la question de la déclinaison de cette belle idée et surtout des moyens pour la mettre en œuvre. Il conviendrait, toujours selon le Directeur Général, de bien distinguer dans le cadre du contrôle les contribuables de bonne foi et ceux qui ne le sont pas, comme si ce n'était pas déjà fait. Cette distinction

ne va pas toutefois jusqu'à s'appliquer aux agents de la DGFIP quand ils sont contrôlés ce que nous n'avons pas manqué de lui faire remarquer.

A l'issue de ces trois groupes de travail et si, dans le même temps, l'on se réfère d'une part à la frénésie d'expérimentation actuelle et d'autre part au regroupement de postes et services dans les directions locales, la Direction Générale semble avoir définitivement intégré la politique continue de suppressions d'emplois et de réduction des moyens budgétaires.

Elle s'apprête vraisemblablement à se mettre en ordre de marche pour tenter d'y faire face sans afficher d'abandon de missions. Cette logique implique donc à terme un resserrement du réseau par le biais de la multiplication des centres de contact en tout genre, de la concentration de certaines missions (voir les expérimentations DIRCOFI et SIE).

Elle implique également demain pour les personnels la mobilité forcée, la spécialisation à outrance pour certains ou encore une polyvalence accrue pour d'autres.

## **UNE MOBILISATION S'IMPOSE**

**F.O.-DGFIP** n'a jamais été opposé à la modernisation de l'exercice des missions et n'a pas d'opposition de principe à la dématérialisation. Nous ne considérons pas que revenir à la plume d'oie et aux rôles ou journaux comptables papiers améliorerait les conditions de travail et d'exercice des missions.

En revanche, **F.O.-DGFIP** réaffirme son attachement au service public financier et fiscal de proximité, à l'égalité d'accès pour tous, y compris les plus démunis et les plus isolés, et à des conditions de travail dignes pour les agents des Finances Publiques.

Être une administration du XXI<sup>ème</sup> siècle nécessite une autre politique qui passe par des moyens humains et budgétaires et par un effort de formation à la hauteur des enjeux. Sous couvert de modernisation, les propositions de la Direction Générale sont surtout destinées à répondre à l'exigence de toujours moins d'Etat pour satisfaire aux critères d'austérité budgétaire et au diktat des mar-

chés financiers.

Seule une mobilisation de grande ampleur est aujourd'hui en capa-

cité d'arrêter ce rouleau compresseur de destruction massive des services publics et des droits des salariés.

**GT Accueil « pluriel » du 19/01/2015**

## **UN ACCUEIL « PLURIEL » BIEN SINGULIER**

Monsieur le Directeur Général,  
En préambule, permettez-nous de nous interroger sur l'utilité de ce groupe de travail, compte tenu du message mis en ligne jeudi dernier sur Ulysse. Que dit ce message ? Qu'une concertation nationale sur la stratégie numérique de la France est lancée sous l'égide du Conseil national du numérique. Dans ce cadre, vous affirmez que la DGFIP y trouvera sa place et vous actez d'ores et déjà des éléments soumis au débat dans ce GT.

Les discussions avec les OS ne servent-elles qu'à cautionner le schéma d'organisation futur ?

Malgré tout, vous nous réunissez ce jour sur un des trois thèmes dévoilés lors de la réunion RGME du 15 décembre 2014. Les documents de travail que vous nous

proposez aujourd'hui confortent **F.O.-DGFIP** dans l'appréciation que nous avons eu de cette réunion, malgré les propos rassurants que vous aviez tenu.

De plus, le calendrier très contraint des GT sur ces trois thèmes nous amènent à penser que, contrairement à vos propos du 15 décembre, le temps est compté.

Toutes les propositions qui nous sont soumises aujourd'hui relèvent à l'évidence d'une marche forcée vers des réductions d'emploi. Par ailleurs, leur concomitance avec la réduction de l'offre de service en matière d'accueil physique du public génère de fortes inquiétudes sur la pérennité de notre réseau.

En outre, la disparition programmée de la quasi-totalité des postes comptables C4 alimente





toutes les supputations en matière de mobilité forcée.

Pour **F.O.-DGFIP**, et sans revenir sur de dramatiques événements récents, les intentions affichées de la DGFIP vont à rebours d'une présence nécessaire de tous les services de l'Etat au plus près du citoyen ; seul rempart contre le délitement des valeurs républicaines de liberté, d'égalité, de fraternité et de laïcité.

Vous nous permettez de considérer que l'organisation administrative d'autres pays qui vous servent manifestement de référence n'est pas adaptée aux besoins du citoyen français. Cerise sur le gâteau : la référence à Singapour, paradis fiscal et dictature, et, de surcroît pays dans lequel l'activité syndicale est proscrite, nous semble relever de la provocation.

Vous l'avez compris, pour **F.O.-**

**DGFIP**, la RGME constitue un outil de suppression massive des emplois et des services dans la sphère Etat.

Ce GT nous permet de revenir sur les supposés gains de productivité liés à la montée en charge des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) et concourant ainsi à ce vous appelez l'accueil « pluriel ».

**F.O.-DGFIP** revendique donc de quantifier en toute objectivité la réalité des gains de productivité. Ces gains de productivité sur les missions DGFIP ont existé par le passé et existeront sans doute encore en lien avec les évolutions technologiques. **F.O.-DGFIP** ne revendique pas le retour à la plume, mais seul un véritable outil de recensement des tâches permettrait d'évaluer les besoins des missions de la DGFIP qui ont toutes leur utilité sociale et éco-

nomique. Cet outil, à condition



qu'il soit fiable et suivi d'effets positifs sur les moyens, permettrait en plus, selon nous, de restaurer la confiance perdue de nos collègues envers leur administration.

Nous avons demandé, lors de la réunion RGME du 15 décembre dernier, que soit restauré le CTR annuel sur l'état des services. Il nous permettait, en effet, d'intervenir sur l'ensemble des missions des services et pas seulement sur les sujets inscrits à l'ordre du jour de l'agenda social.

Refuser la tenue de ce CTR, c'est

participer à cette ode bien connue du « Moins d'Etat, toujours moins d'Etat » qui est le leitmotiv subi par les agents de l'Etat depuis de trop longues années, à tel point que c'est leur légitimité à agir qui s'en trouve entamée.

Dans le livre de Jean-Claude Mailly sur le service public qui vous a été adressé par notre Secrétaire Générale, il y est clairement affirmé et démontré que « le service public n'est pas qu'un ensemble de prestations pour des usagers, c'est ce qui fonde la République. L'imprégnation de la logique marchande dans la gestion du service public, les suppressions de missions et d'implantations pénalisent non seulement les agents mais l'ensemble des usagers et des citoyens. Toute réforme sensée doit partir d'une réaffirmation des valeurs républicaines afin de pouvoir prendre les décisions les mieux à même de les respecter – ce que les pouvoirs publics ont refusé de faire depuis des années.» L'ouvrage se termine par ces mots que nous soumettons à votre réflexion Monsieur le Directeur Général : « La République ne doit pas se dissoudre dans le marché. C'est aussi une question de démocratie.»



**GT dématérialisation du 23 /01/2015**

# **LIBERTÉ, ÉGALITÉ, DÉMATÉRIALISÉ**

Monsieur le Président,  
Nous nous rencontrons aujourd'hui pour échanger sur le 2<sup>ème</sup> thème que vous nous avez proposé dans le cadre des discussions touchant à la révision générale des missions de l'État, soit : la dématérialisation.

Vous venez de nous dire quelques

de notre point de vue, à une plaquette publicitaire vantant les mérites de la dématérialisation mais qui serait néanmoins trop longue pour avoir un caractère véritablement accrocheur.

Pour **F.O.-DGFIP**, le sujet de la dématérialisation mérite une réflexion et un échange approfondi



*Liberté • Égalité • Fraternité*

---

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

mots sur les documents de travail fournis à l'appui de la convocation ce qui, à ce stade, nous rassure un peu car à l'examen nous avons considéré qu'ils ressemblaient,

s'appuyant sur des données chiffrées précises et pas seulement sur des comparaisons inadaptées pour la plupart.

Nous vous l'avons déjà indiqué

lors du groupe de travail concernant l'accueil pluriel, comparaison n'est pas toujours raison. Vous nous proposez notamment une comparaison avec l'Allemagne en matière de déclaration en ligne. C'est oublier un peu vite que la population allemande est plus fortement urbanisée que celle de notre pays.

Il conviendrait également de s'interroger sur le niveau de couverture internet dans certaines zones rurales sur l'ensemble du territoire français.

## **ET LA FRACTURE NUMERIQUE ?**

Pour utiliser les services en ligne proposés par notre administration encore faut-il disposer d'un ordinateur et se situer dans un endroit où internet fonctionne de manière optimale ce qui est encore loin d'être le cas partout et pour tous.

À **F.O.-DGFIP**, nous ne contestons pas les progrès réalisés en matière de numérique pas plus que nous n'avons nié les avantages que nous pouvions y trouver. Cependant, nous nous inscrivons en

faux contre l'affirmation selon laquelle la dématérialisation et la numérisation constitueraient un allègement des tâches pour les agents. Cela aurait pu être vrai si, dans le même temps, les personnels n'avaient pas subi de plein fouet des suppressions d'emplois obligeant à repenser l'organisation du travail de manière constante.

Bien évidemment, repenser et réorganiser participe de l'évolution normale d'une administration moderne et **F.O.-DGFIP** ne le conteste en rien.

Cependant, le caractère permanent de cet exercice est à la base de la dégradation continue des conditions de travail des personnels. En conséquence, tout - au plus admettons nous que la dématérialisation puisse contenir le niveau de cette dégradation.

Au détour de certaines phrases contenues dans ce document, nous comprenons aussi une forme d'acceptation implicite des suppressions d'emplois à venir et vous nous permettrez donc, compte tenu de nos propos précédents, de vous exprimer la légitime inquiétude des personnels.



Nous pouvons partager cette analyse dans le cadre d'une évolution maîtrisée vers la dématérialisation des échanges.

Néanmoins, si l'on se réfère aux recrutements 2014, l'administration continue de recruter un volume important d'agents de catégorie C.

Vous insistez par ailleurs sur le niveau élevé de qualification des agents de la DGFIP. En matière de recrutement, c'est effectivement le cas, bon nombre d'agents de catégorie C possèdent un niveau de diplôme supérieur au baccalauréat.

Vous nous indiquez en outre que la dématérialisation et le numérique diminuent de manière considérable le volume des tâches répétitives et d'exécution pure, permettant ainsi aux agents de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Or, nous considérons comme nécessaire une adéquation de la charge mentale et de l'intensification du travail liées au tout numérique avec les possibilités de déroulement de carrière.

## **REVALORISER LES PLANS DE QUALIFICATIONS**

Cependant, les plans ministériels de qualification prévisibles, compte tenu des restrictions budgétaires, seront très loin de répondre aux légitimes attentes des personnels.



S'agissant également de l'offre de formation dont nous n'avons toujours pas pu discuter en CTR, elle va rapidement se heurter aux réalités budgétaires notamment en termes de prise en charge des frais de déplacement, comme les années précédentes.

Vous insistez en outre sur le fait que la promotion des offres en ligne fait partie intégrante des missions des agents à l'occasion des contacts avec le public et nous en prenons acte.

Vous n'êtes pourtant pas sans savoir qu'en fonction des circonstances et des populations en cause cet exercice est parfois rendu impossible.

En conséquence de quoi, **F.O.-DGFIP** sera vigilant sur toute interprétation abusive de cette affirmation en matière d'évaluation des agents.

Enfin, les documents fournis contiennent une allusion quelque peu elliptique à la Loi Notré. Ce projet indique la dématérialisation de 100 % des démarches ne nécessitant pas la présence de l'utilisateur au guichet.

Ce dernier point nous amène à vous demander de nous fournir la liste des démarches que vous considéreriez comme étant exclues de cette dématérialisation rendue obligatoire.

Cela implique-t-il par exemple que le paiement en ligne se substituerait à terme à toutes les autres formes de paiement ?

Enfin, compte tenu de la réduction programmée du maillage territorial du réseau, contestée par **F.O.-DGFIP**, qu'en sera-t-il pour l'usager ou le contribuable en réelle difficulté ?

Devra-t-il faire des dizaines de Km pour trouver un guichet DG-FiP ou cherchera-t-il en vain les réponses à ses questions dans les futures maisons de l'État que nous condamnons par ailleurs ?

Pour **F.O.-DGFIP**, le degré d'évolution d'une société se mesure à sa capacité à prendre en charge les plus fragiles et le tout numérique pose d'emblée la question de l'égalité de traitement du citoyen face à l'administration.

Nous ne sommes pas opposés par principe à l'évolution nécessaire des modes d'organisation et de fonctionnement de l'administration mais nous refusons qu'elle se traduise par une dégradation supplémentaire tant des conditions de travail des personnels que de celles de la réception du public.

## **NON A UNE DÉGRADATION SUPPLÉMENTAIRE DES CONDITIONS DE TRAVAIL**

Vous l'aurez compris, Monsieur le Directeur Général, si vous souhaitez avoir avec nous un échange constructif sur la question de la dématérialisation, il va falloir dissiper les trop nombreuses zones d'ombre contenues dans les documents de travail.

Faute de quoi, nous serions amenés à considérer que cette instance n'a pas d'autre but que de vous permettre de cocher la case « consultation des Organisations Syndicales » dans le document que vous remettrez aux ministres.

D'autant qu'il nous est revenu hier que des informations relatives à des décisions déjà prises en matière de dématérialisation des échanges entre les collectivités locales et les comptables sont d'ores et déjà données à nos représentants locaux.

**GT civisme fiscal 10/02/2015**

# **CIVISME PACEM PARA BELLUM**

Monsieur le Président,

Le sujet que vous nous proposez en discussion aujourd'hui soit le civisme fiscal dépasse très largement les contours de la DGFIP et renvoie au consentement à l'impôt, facteur de cohésion sociale et donc au pacte républicain. Le civisme fiscal ne se décrète pas, il est le résultat de la volonté de chacun de vivre ensemble et pour les plus favorisés d'être solidaires des plus démunis.

Les documents destinés à nous servir de base de travail appellent de notre part un certain nombre de remarques. Tout d'abord, il y manque une fiche sur la situation des effectifs et sur les conditions de travail des personnels. Un public non averti de la réalité quotidienne des agents de la DGFIP pourrait en effet imaginer au vu des chiffres figurant sur ces documents que la DGFIP est une administration sans problème et qui obtient d'excellents résultats.

Or, ces chiffres et statistiques sont le fruits des efforts de tous les personnels et de leur conscience professionnelle et sont atteints chaque année au prix d'une dégradation continue de leurs conditions de travail.

## **PRENDRE EN COMPTE LA SITUATION REELLE DES EFFECTIFS ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL**

Compte tenu des annonces gouvernementales liées aux évènements du début janvier s'agissant des effectifs de certains départements ministériels, il devient de plus en plus clair que la DGFIP devra fournir dans le PLF 2016 son lot de suppressions d'emplois.

Alors, comment expliquerez vous au Ministre qu'il n'est plus possible



de continuer ainsi ? Nous vous demandons de modérer le caractère par trop optimiste de ces chiffres lors de la communication que en ferez au Ministre et à tout le moins d'y adjoindre la question des conditions de travail.

## **LES AGENTS EN DROIT D'ATTENDRE UN SOUTIEN DE LEUR DIRECTION GÉNÉRALE**

En matière de civisme fiscal, les récentes annonces s'agissant de l'obligation de déclarer ses revenus en ligne nous paraissent plutôt de nature à rendre notre administration encore plus impopulaire qu'elle ne l'est et à accroître les difficultés des populations les plus fragiles. Nous souhaitons d'ailleurs savoir ce qu'il en est vraiment. Faciliter la vie des contribuables honnêtes suppose certes des services en ligne, dont nous savons qu'ils sont majoritairement utilisés par les classes aisées, mais aussi un accueil physique de proximité remis en question par la restriction des horaires d'ouverture au public.

Pour **F.O.-DGFIP**, la modernisation de notre administration ne doit ni conduire à une rupture de l'égalité d'accès de nos concitoyens à nos services ni à une dégradation supplémentaire des conditions de travail des personnels.

Vous nous donnez des chiffres sur les taux de dépôt de déclarations et de recouvrement mais, nous serions aussi preneurs d'éléments chiffrés sur la fréquence des contrôles exercées sur certaines catégories de populations.

Enfin, Monsieur le Président, faciliter et simplifier la vie du contribuable honnête pour concentrer nos efforts sur le malhonnête est une idée séduisante à laquelle nous ne pourrions que souscrire si nous ne savions pas déjà que nous allons nous heurter aux restrictions budgétaires et donc à la question des moyens mis en œuvre. La DGFIP semble avoir acté le principe des suppressions d'emplois annuelles et intégré le fait que ce sera sans fin. Les personnels attendent une réaction plus volontariste et un soutien de leur Direction allant bien au delà de la simplification de l'exercice des missions.

# <http://www.fo-dgfp.fr>

Mis à jour dès que nécessaire (parfois, plusieurs fois par jour) **pour tout savoir en quelques clics sur l'actualité** des services de la DGFP et l'activité du Syndicat. Les comptes rendus de toutes les réunions avec la Direction Générale (CAPN, GT, RTA, etc...) et toujours :

- ▶ tous les numéros de notre publication trimestrielle **Le Syndicaliste**,
- ▶ un **espace de téléchargement réservé** aux adhérents (et aux militants)

*Retrouvez également les sites des sections départementales ou locales sur*

<http://www.fo-dgfp-sd.fr>



**+ COMPLET  
+ SIMPLE  
+ CLAIR  
+ ATTRACTIF  
+ D'IN.F.O.S  
ET TOUJOURS  
REVENDICATIF !**



RETROUVEZ



SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



<https://www.facebook.com/fodgfp>



@fodgfp



# <http://fo-dgfp.fr/mobile>

L'essentiel du site web national dans une version **plus lisible** sur un petit écran, **plus rapide** et à l'ergonomie revue et **simplifiée**.